

Invitel Távközlési Zrt.

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

**Általános Szerződési Feltételek
üzleti előfizetők számára nyújtott
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra**

Törzsszöveg

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2011. december 01.

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	6
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	9
2.1 Az Előfizető.....	9
2.2 A Felhasználó.....	10
2.3 Ajánlattétel.....	10
2.4 Az előfizetői szerződés megkötése.....	11
2.4.1 Szerződéskötés írásban.....	11
2.4.1.1 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai ...	13
2.4.1.2 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai	14
2.4.2 A szóban kötött előfizetői szerződés szabályai.....	14
2.4.2.1 A szerződéskötés	14
2.4.2.2 A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei	15
2.4.2.3 A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás	16
2.4.3 Szerződéskötés ráutaló magatartással	16
2.4.4 A Mobil Internet Szolgáltatás aktiválása	16
2.5. Rádiós hozzáférésű telefon előfizetői áramkörök speciális szabályai	17
2.5.1 DECT/SWING rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör	17
2.5.2 A létesítés speciális feltételei	17
2.5.3 Előfizetési díj	17
2.5.4 A DECT/SWING üzemeltetésének és használatának speciális feltételei	17
2.6 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei	18
2.6.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	18
2.6.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján	19
2.6.2.1 Az áthelyezés	19
2.6.2.2 Az átírás.....	20
2.6.2.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása	20
2.6.2.4 Kapcsolási szám és annak megváltoztatása.....	21
2.6.2.5 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés módosításának speciális szabályai	21
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	21
3.1 Előfizetői szolgáltatás tartalma.....	21
3.1.1 Az Előfizető jogai.....	22
3.1.1.1 Telefonkönyv	22
3.1.1.2 A tudakozó-szolgálat	23
3.1.1.3 A használat átengedése	23
3.1.2 A Szolgáltató jogai.....	23
3.1.2.1 Hívások megfigyelése.....	23
3.1.2.2 Hívásbontás kárenyhítés céljából.....	23
3.1.2.3 Ingatlanhasználati jogok	23
3.1.2.4 A központokhoz és a hálózathoz kapcsolódó jogok.....	24
3.1.3 Díjszedés korlátozása	24
3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei	24
3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás	24
3.1.4.2 Titoktartás	24
3.1.5 Felelősségi kérdések.....	25
3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége	25
3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége	25
3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért	25
3.1.6 Vis major.....	25
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	25
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés	25
3.4 A Mobil Internet Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőt terhelő további kötelezettségek.....	26
3.4.1 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	26
3.4.2 Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások.....	26
3.4.3 SIM –kártya használata.....	26
3.4.4 Kiegészítő berendezések használata	26
3.4.5 A mobilszkőzzel kapcsolatos kötelezettségek	27
3.5 Az IPTV szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok.....	27

3.5.1 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	27
3.5.2 Az IPTV Szolgáltatás, Lekérhető és Kiegészítő mediaszolgáltatás rövid leírása	27
3.5.3 Az IPTV szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, felek jogai és kötelezettségei.....	27
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	29
4.1 Definíciók	29
4.2 Mutatók és célértékek.....	29
5. SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK	51
5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	52
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	52
5.1.3 Szünetelés közérdekből	53
5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	53
5.1.5 A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések	53
5.1.5.1 Szolgáltató általi szüneteltetés	53
5.1.5.2 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés	54
5.1.5.3 Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt.....	54
5.1.5.4 A magas forgalom összeghatár elérése miatti szünetelés az Eht 136.§ (4) bekezdése alapján	54
5.2 A szolgáltatás korlátozása.....	55
5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződészegése esetén	55
5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	55
5.2.3 A Mobil Internet Szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozásának speciális szabályai.....	56
5.3 A mediaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján.....	56
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	57
6.1 Ügyfélszolgálat	57
6.2 Hibaelhárítás	57
6.2.1 A hiba bejelentése.....	57
6.2.2 A hiba elhárítása	58
6.2.3 A hibaelhárítás minősége.....	58
6.3 Panaszkezelés	59
6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése	59
6.3.2 A díjreklamáció	59
6.3.3 A nyilvános távbeszélő állomásokkal kapcsolatos reklamációk	60
6.3.4 A telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügyek	61
6.3.5 Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása	61
6.4 Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése	61
6.4.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei	61
6.4.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja	62
6.4.2.1 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt	62
6.4.2.2 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt.....	63
6.4.2.3 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt.....	63
6.4.2.4 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt.....	63
6.4.2.5 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt	64
6.4.2.6 A kötbér teljesítése	64
6.5 Vitarendezés.....	64
6.5.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.....	64
6.5.2 A Gazdasági Versenyhivatal	64
6.5.3 A bíróság	64
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	65
7.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	65
7.1.1 Egyszeri (belépési) díj	65
7.1.2 Havi előfizetési díj	65
7.1.3 Hívásdíj.....	65
7.1.4 Adatforgalmi díj	66
7.2 Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok	66
7.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	66
7.2.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok	67
7.2.3 A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei	67
7.3 A számla.....	68
7.3.1 A számla tartalma.....	68
7.3.2 A számla megküldése	68

7.3.3 Késedelmi kamat.....	68
7.4 Díjfizetési módok	69
7.5 Díjmódosítás.....	69
7.6 Kedvezmények, akciók és az akciós díjak elérhetősége	69
7.7 A kártérítési eljárás szabályai.....	70
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	70
9. SZERZŐDÉSEK IDŐTARTAMA	72
9.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama.....	72
9.2 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése.....	72
9.2.1 Felmondás az Előfizető részéről	72
9.2.2 Felmondás a Szolgáltató részéről.....	73
9.3 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése	73
9.3.1 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai.....	73
9.3.2 Felmondás az Előfizető részéről	73
9.3.3 Felmondás a Szolgáltató részéről.....	74
9.3.3.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtarozása esetén	74
9.3.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén	74
9.3.3.3 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során	74
9.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	75
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	75
10.1. Általános rendelkezések.....	75
10.2. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	76
10.3. A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	82
10.4. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	84
10.5. Adatbiztonság.....	84
10.6 A Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai.....	85
10.7 Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról	85
11. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDjai, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE	86
11.1. Általános rendelkezések.....	86
11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések:.....	86
11.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak	87
11.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra	88
11.5. Előfizetői hívásadatok.....	88
12. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI SZABÁLYOK	89
12.1 Definíciók.....	89
12.2 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a Szolgáltatónál, mint közvetítőválasztás biztosítására kötelezett szolgáltatónál.....	90
12.2.1 A közvetítőválasztás menete.....	90
12.2.2 A közvetítőválasztás tartalma.....	90
12.2.3 Hívásonkénti közvetítőválasztás	90
12.2.4 Közvetítő-előválasztás	91
12.2.5 A közvetítőválasztás elmaradása.....	91
12.2.6 A közvetítőválasztás előfeltételei	91
12.2.7 A közvetítőválasztás műszaki korlátai.....	91
12.2.8 A közvetítőválasztásra irányuló előfizetői szerződés megszüntetésének esetei.....	92
12.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a Szolgáltatónál, mint választható közvetítő- szolgáltatónál.....	92
12.3.1 A közvetítőválasztás menete.....	92
12.3.2 A közvetítőválasztás tartalma.....	92
12.3.3 A közvetítőválasztás fajtái: hívásonkénti közvetítőválasztás	92
12.3.4 Közvetítő-előválasztás	93
12.3.5 A közvetítőválasztás előfeltételei	93
12.3.6 A közvetítőválasztás műszaki korlátai.....	94
12.3.7 A szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	94
12.3.8 A közvetítőválasztásra irányuló előfizetői szerződés megszüntetésének esetei.....	94
13. TÁRSSZOLGÁLTATÓVAL ELŐFIZETŐI HUROM TELJES ÁTENGEDÉSÉRE KÖTÖTT SZERZŐDÉS ALAPJÁN NYÚJTOTT HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS.....	94
13.1 A szolgáltatás leírása	94

13.2 A szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	95
13.3 Az előfizetői szerződés hatályba lépésének feltétele.....	95
14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	95
14.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	95
14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	95
14.3 A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek.....	96
14.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	96

Melléletek

- 1. sz. melléklet: Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírása, Lekérhető és Kiegészítő Médiaszolgáltatások leírása, Csatornakiosztás
- 2. sz. melléklet: Díjszabás
 - 2.1. sz. melléklet: Szolgáltatások díjai
 - 2.2. sz. melléklet: Választható telefon díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok
 - 2.3. sz. melléklet: Lezárt díjcsomagok

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:	
Teljes név: Invitel Távközlési Zrt.	
Rövidített név: Invitel Zrt.	
2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.	
A Szolgáltató társasági formája:	Zártkörűen működő részvénytársaság
A Szolgáltató cégjegyzékszám:	13-10-040575
A Szolgáltató adószáma:	12069316-2-44

1.2 Jogelődök

A Szolgáltató a 2011. október 01. napján megvalósuló vállalati egyesülés következtében általános jogutódja az e pontban felsorolt szolgáltatóknak, és ezzel egyidejűleg ezzel az időponttal jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) e szolgáltatók általános szerződési feltételeinek helyébe lépett:

- FiberNet Kommunikációs Zrt.(2040 Budaörs, Puskás T. u. 8-10.)
- DunaWeb Távközlési Kft. (2600 Vác, Szüret u. 14.)
- Donet-Info Kft.(2040 Budaörs, Puskás T. u. 8-10.)

1.3 Az ügyfélszolgálat elérhetősége

(1) A Szolgáltató értékesítési és ügyfélkapcsolati pontjainak (ügyfélszolgálati irodáinak) címét és nyitvatartási idejét az alábbi táblázat tartalmazza:

6800 Hódmezővásárhely, Andrássy út 1. Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00
6600 Szentés, Kossuth u. 3. Hétfő: 08:30-18:00; Kedd: 08:30-16:00
2500 Esztergom, Petőfi Sándor u. 31. Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
8200 Veszprém, Kossuth u. 3. Hétfő Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
5100 Jászberény, Alsócsincsapart u. 2. Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00
2600 Vác, Széchenyi utca 34. (Dunakanyar Áruház) Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
6720 Szeged, Vörösmarty u. 7. Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
2100 Gödöllő, Dózsa György út 1-3. Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
2400 Dunaújváros, Dózsa György út 3. Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00
2310 Szigetszentmiklós, Szent Miklós útja 1. (Centrál Üzletház) Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
5600 Békéscsaba, Andrássy u. 37-43. (Csaba Center) Hétfő – Péntek: 09:00-18:00; Szombat: 09:00-14:00
5600 Békéscsaba, Szent István tér 1. Hétfő, Szerda: 08:30-16:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00
3100 Salgótarján, Rákóczi u. 21. Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00
9600 Sárvár, Batthyány utca 17. Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
9500 Celldömölk, Sági u. 3/a. Hétfő, Szerda: 08:30-17:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00
5900 Orosháza, Kazinczy utca 1. Hétfő: 08:30-18:00; Kedd: 08:30-16:00

8500 Pápa, Kossuth L. u. 9. Hétfő, Szerda: 08:30-18:00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szombat: 09:00-12:00
8600 Siófok, Fő u. 174-176. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00
8380 Hévíz, Tavirózsa u. 1/a. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00
6500 Baja, Szabadság u. 7. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00
7800 Siklós, Felszabadulás u. 63/b. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00
2700 Cegléd, Kút u. 5. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00
6000 Kecskemét, Bajcsy-Zsilinszky krt. 8. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00
4200 Hajdúszoboszló, Dózsa György u. 46. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00
4300 Nyírbátor, Kenyérmező u. 6. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00
3580 Tiszaújváros, Szent István u. 1. fsz. 6. Hétfő: 08:00-18_00; Kedd, Szerda: 08:30-16:00; Csütörtök: 10:00-18:00; Péntek: 08:00-15:00

A pénztárak ugyanebben az időben tartanak nyitva. Az ebédidő a pénztárban 12:00-12:30 között.

(2) Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők (a továbbiakban: Előfizető vagy Előfizetők) az Ügyfélszolgálati Irodákat nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

(3) Telefonos ügyfélszolgálat

Telefonszám: **1443** (lakossági és kisüzleti ügyfelek számára)
1448 (a korábbi FiberNet, Donet-Info és Dunaweb kábeltelevíziós hálózaton nyújtott szolgáltatásainak előfizetői számára)
Elérhetőség: **Hétfő – Péntek 08:00 – 20:00**
Telefonszám: **1444** (üzleti ügyfelek számára)
Elérhetőség: **Hétfő – Péntek 08:00 – 18:00**

(4) Telefonos információ és értékesítés

Telefonszám: **1288**
Elérhetőség: **Hétfő – Péntek 08:00 – 20:00**

(5) A 1443, 1448 és 1444 hívószámok vezetékes telefonról díjmentesen, mobil telefonról kék szám hívás díjáért hívhatóak; a 1288 hívószám bármely vezetékes vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

(6) E-mail elérhetőség: info@invitel.co.hu

(7) Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 2101 Gödöllő, Pf. 407.

(8) A Szolgáltató telefax száma: (+36 28) 530 540

Korábbi FiberNet, DonetInfo és Dunaweb ügyfelek számára a telefax száma: (+36 1) 273-5777

1.4 Hibabejelentő elérhetőségei

Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget

- a Szolgáltató 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatán az ott megadott nyitvatartási időkben,
- a Szolgáltató technikai ügyeletén - amely a 1445 számon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékes telefonról díjmentesen, mobil hálózatról kékszám hívás díjáért hívható,
- levélben, vagy
- az egyedi előfizetői szerződésben (a továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) megjelölt egyéb módon

jelezheti.

1.5 Internetes honlap címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége: www.invitel.hu

1.6 Felügyeleti szerv elérhetősége

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja, a hatóság szervezetei és elérhetősége az alábbi, honlapjának címe: www.nmhh.hu

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: (06 1) 457 7100
Telefax: (06 1) 356 5520
E-mail cím: info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefon: (06 1) 457 7141
Telefax: (06 1) 457 7105

Médiatanács

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Tel.: +36 1 429 8600, +36 1 267 2590
Fax : +36 1 267 2612

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

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (06 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00
Szerda: 13:00 - 16:00
Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő -
Csütörtök: 08:00 - 16:30
Péntek 08:00 - 14:00

1.7 Az ÁSZF elérhetősége

(1) A Szolgáltató az ÁSZF szövegét a jelen pontban felsorolt értékesítési és ügyfélkapcsolati helyein nyomtatott formában, az adott évben végrehajtott módosításokkal együtt elhelyezi és mindenki számára elérhetővé teszi, és azt évente egyszer, január 31. napján az előző év során tett valamennyi változással egységes szerkezetbe foglalva frissíti. Ezen túl az internetes honlapján (www.invitel.hu) a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.

(2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.invitel.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg.

(3) Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

1.8 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása

(1) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a.) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól ÁSZF-jükben eltérjenek,
- b.) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az Egyedi előfizetői szerződésekben egyező akaratall eltérjenek,
- c.) egyező akaratall eltérjenek az ÁSZF-ben foglaltaktól,
- d.) a b.) és c.) pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

(2) A Rendeletre, és az (1) bekezdésben foglaltakra tekintettel a Szolgáltató az üzleti előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF-be foglalta.

(3) A jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra kiterjed, személyi hatálya pedig az üzleti előfizetőkre.

(4) A jelen ÁSZF-ben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben (i) a Szolgáltató adott szolgáltatás tekintetében hatályos, az egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-je, (ii) a Rendelet, vagy (iii) az Eht. rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

(5) Felek egyező akaratall (az Egyedi előfizetői szerződésben) eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az Előfizető

(1) A jelen ÁSZF vonatkozásában az Előfizető olyan egyéni vállalkozó, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Az Előfizető egyéni és üzleti/intézményi kategóriájú lehet:

- a.) egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki - nyilatkozatával egyezően - gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- b.) üzleti/intézményi előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a köztisztület, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont), valamint az egyéni vállalkozó magánszemély.

(3) Kis és középvállalkozások ("KKV") az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni Előfizetőkre vonatkozó ÁSZF-ek szabályainak vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni, és annak megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

(4) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A KKV kategórián belül mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és

- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.
- (5) Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése - tőke vagy szavazati joga alapján - külön-külön vagy együttesen meghaladja a 25%-ot.
- (6) A vállalkozásnak a 11. fejezetben írtak szerint megfelelően igazolnia kell, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok szerint KKV-nak minősül. Amennyiben nyilatkozata hiányos vagy valótlan, a Szolgáltatót nem terheli az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásának kötelezettsége, illetve az Előfizetőnek meg kell térítenie a Szolgáltatót ennek következtében ért károkat és viselnie kell eljárásának egyéb jogkövetkezményeit is.
- (7) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet.

2.2 A Felhasználó

- (1) Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.
- (2) A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők számára biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. A Szolgáltató a nyilvános távbeszélő szolgáltatást és a távirat-szolgáltatást az azt igénybevevők részére biztosítja.
- (3) Közterületen, középületben, postahivatalban, illetőleg a közönség számára nyitva álló kereskedelmi üzlethelyiségben, nyilvános távbeszélő állomáson a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés a szolgáltatás igénybevételével jön létre.
- (4) A nem előfizetői szerződésen alapuló távolsági hívás (beszélgetés) kapcsolására vonatkozó szerződés a megrendelőtől felvett igénybejelentés időpontjában jön létre. A távolsági hívás kapcsolására vonatkozó szerződés teljesítésére a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli.
- (5) A távirat-szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a megrendelőtől (felhasználótól) felvett üzenetet a távközlő hálózat és a postai szolgáltató igénybevételével továbbítja a címzetthez.

2.3 Ajánlattétel

- (1) Igénylő az az egyéni vállalkozó, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.
- (2) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül:
- a hírközlési szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá
 - az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb távközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint
 - a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, melynek megtétele írásban, szóban vagy ráutaló magatartással történhet.
- (3) A Szolgáltató a távbeszélő igényeket nyilvántartásba veszi.
- (4) Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:
- az Előfizető neve, székhelye,
 - az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám.
- A szolgáltatás megvalósítása érdekében a Szolgáltató részére további adatokat is meg kell adni, így különösen:
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
 - az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
 - az igénybejelentés helye és időpontja,
 - a szerződés tartama.

- (5) Az igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.
- (6) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.
- (7) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából belépessen.
- (8) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.
- (9) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:
- a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha

b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

(10) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötve van.

2.4 Az előfizetői szerződés megkötése

(1) Az előfizetői szerződés az Egyedi előfizetői szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződés feltételeket a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(2) A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentés nem a 3.2 (2) pontban felsorolt területeken történő egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozik.

(3) Szolgáltató a szerződés megkötését a (2) bekezdésében írottakon kívül is megtagadhatja, ha:

- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b.) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel kárt annak okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
- f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és azt a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

(4) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Az Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait - lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(5) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni.

(6) A Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felelt meg.

(7) Az Előfizető jogosult az Egyedi előfizetői szerződéstől - legfeljebb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napjáig elállni, - amennyiben az abban meghatározott időpontig a Szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont létesítését nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a szolgáltatói késedelem miatt előálló, megfelelően igazolt érdekmúlás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

(8) Az elállást felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják, és annak a címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat megfizetni, visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

2.4.1 Szerződéskötés írásban

(1) Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, „Igénylőlap”-nak minősül.

(2) Az írásban megkötött Egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- a.) személyes adatok:
 - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
 - ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

- ad) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszámát,
- ae) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b.) a Szolgáltató adatai:
- ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
 - bb) a Szolgáltató cégjegyzékszámát,
 - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
 - bd) a hibabejelentő elérhetősége,
 - be) az internetes honlap elérhetősége;
- c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
- ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
 - cb) utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
 - cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
 - cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
 - ce) az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az Egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az Egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
 - cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
 - cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
 - ch) a díjfizetés módja,
 - ci) a számlakibocsátás határideje,
 - cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
 - ck) az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
 - cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
- d.) az előfizetői szerződés időtartama:
- da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
 - db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
 - dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
 - dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
 - de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e.) az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

- f.) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- fa) az előfizetői névjegyzékkel,
 - fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
 - fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
 - fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
 - ff) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
 - fg) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
 - fh) a mobil internet hozzáférési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g.) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
- h.) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i.) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- j.) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
- k.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
- l.) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m.) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

2.4.1.1 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

- (1) Az üzleten kívül kötendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (ügynöke) a Szolgáltató által előzetesen aláírt Egyedi előfizetői szerződés bemutatása útján teszi.
- (2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének jelen fejezet 2.1 pontjában foglalt feltételei fennállnak, a szerződés annak Előfizető által történő aláírása napján jön létre, a 2.4.1 pont (3) bekezdésében foglaltakra is tekintettel.
- (3) A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló **213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet** szerinti jogairól, ide értve különösen elállási jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.
- (4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötése napjától számított 2-5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősítetteti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által (L. 2.4.1 pont (3) bekezdés) tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.
- (5) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató az aláírás napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.
- (6) A Szolgáltató az Előfizetőt a **213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet** 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a sikeres megerősítő hívást követő, a szolgáltatás aktiválásáról tájékoztató szolgáltatói telefonhívás napját tekinti. Az Előfizető (amennyiben a hatályos

jogszabályok szerint fogyasztónak minősül) e telefonhívás napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi előfizetői szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj arányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja. Ha az aktiválásról értesítő szolgáltatói hívás elmarad, vagy nem jut el az Előfizetőhöz, úgy az elállás joga a szerződés aláírásának napján nyílik meg, és azt az Előfizető 15 munkanapon belül gyakorolhatja.

(7) Amennyiben az Előfizető helyett – az ÁSZF 2.4.1 pont (3) bekezdése szerint annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy a (3) bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.

2.4.1.2 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó Egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton, írásban is létrejöhet.

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

(3) A Szolgáltató az Előfizető (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az Előfizetőt:

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

(4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató ÁSZF-je szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

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

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

(6) Az egyéni Előfizető a Szolgáltatóval elektronikus úton létrejött szerződéstől 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat.

2.4.2 A szóban kötött előfizetői szerződés szabályai

2.4.2.1 A szerződéskötés

(1) A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet Egyedi előfizetői szerződést. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet vonatkozik, feltéve, hogy az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet az abban foglaltaktól eltérő szabályokat nem tartalmaz.

(2) Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdéseként részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a

beszélgetés célja Egyedi előfizetői szerződés megkötése). A beszélgetés során a Szolgáltató és az igénylő tisztázza, és a hangfelvétel számára egyértelmű kijelentésekkel rögzíti az Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeit, különös tekintettel a következőkre:

- a.) az igénylő (Előfizető) személyes adatai,
- b.) a Szolgáltató adatai,
- c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás főbb adatai, a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, díjai, igénybe vételének módja, feltételei, minősége,
- d.) az előfizetői szerződés időtartama,
- e.) az ÁSZF elérhetősége,
- f.) a felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő nyilatkozata nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján.

(4) A Szolgáltató a szóbeli szerződések megkötéséről hangfelvételt készít, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

- a.) az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és
- b.) a telefonkapcsolatot ezt követően is fenntartja.

Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel nyilatkozata szerint a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja. A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a 10. fejezet határozza meg. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles a szóbeli szerződéskötés során készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy hatósági felhívásra a felhívásra megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére a másolat biztosítása egy alkalommal ingyenes.. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

(5) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon ismételtlen megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételtlen megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.

A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a 2.4.1.1 pont (6) bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

(6) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató a (3) bekezdésben írt telefonbeszélgetés napjával tekinti érvényesen létrejöttnek, azaz e telefonbeszélgetés napja a szerződéskötés dátuma.

2.4.2.2 A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei

(1) A szerződéskötést követően a Szolgáltató az Előfizető számára írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld „ajánlott” postai különszolgáltatás keretében, könyvelt küldeményként. Az Írásbeli Értesítés tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött Egyedi előfizetői szerződés legfontosabb adatait, kötelezettségeket és jogokat.

(2) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető (amennyiben a hatályos jogszabályok szerint fogyasztónak minősül) a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdése után, de az 5 napon belül kíván a szerződéstől elállni, és ehhez a Szolgáltató egyedi döntése alapján hozzájárul, ez esetben is:

- a.) az igénybe vett szolgáltatás díját ki kell egyenlítenie,
- b.) amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni,

c.) köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát.

Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

(3) Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az ellátás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni.

(4) Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak ajánlott levélként történő postára adását követő 7. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. tudakozódás szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(5) Amennyiben Szolgáltató az Írásbeli Értesítés megküldését elmulasztja, az egyéni Előfizető a szerződéstől annak megkötésétől számított 3 hónapon belül állhat el. Ha az Írásbeli Értesítés kézhezvételére a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított 5 nap elteltéig az egyéni Előfizető akkor is elállhat, ha a szerződéskötés dátumától számított három hónapból kevesebb, mint 5 nap van hátra. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az egyéni Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja.

(6) A Szolgáltatót nem terheli az Írásbeli Értesítés megküldésének kötelezettsége, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződést a 2.4.1.2. pont (4) bekezdésének értelemszerű alkalmazásával az Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

(7) Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

2.4.2.3 A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás

(1) A Szolgáltató az igénybejelentést követően a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 15 napon belül lehetővé teszi az Előfizető számára a szolgáltatás igénybe vételét. Amennyiben Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést határozott időre köti, a határozott időtartam az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán pontos információt kaphat.

(2) A Szolgáltató az Előfizetőt a szolgáltatás aktiválásáról - azaz a szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül tájékoztatja („üdvözlő hívás”). Az üdvözlő hívás célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz a Szolgáltató joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdheti a szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás az Előfizetőt nem érte el.

2.4.3 Szerződéskötés ráutaló magatartással

(1) Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartással, a Szolgáltató által biztosított előtét és/vagy szolgáltatáskijelölő szám tárcsázásával, vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás, a nyílt Internet szolgáltatás igénybevétele, az emeldíjas tartalom-szolgáltatások igénybevétele, telefonon feladott távirat-szolgáltatás, „Világszám” szolgáltatás és Hangposta szolgáltatás igénybevétele. Az igénybevétel feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

(2) Internet szolgáltatás telefonhálózaton keresztül történő elérése esetén ráutaló magatartással is létrejön az Egyedi előfizetői szerződés a hívást kezdeményező Előfizető és a - hívott Internet szolgáltatóval az Internet szolgáltatóhoz irányuló forgalom eljuttatására vonatkozó hálózati szerződéses jogviszonyban álló - Szolgáltató között.

2.4.4 A Mobil Internet Szolgáltatás aktiválása

(1) Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában - az érvényes előfizetői szerződés létrejöttétől számított maximum 5 napon belül vállalja a SIM-kártya illetve a Mobil Internet Szolgáltatás aktiválását az Előfizető részére.

(2) Amennyiben Előfizető határozott idejű előfizetői szerződést kötött, a határozott időszak az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás időpontjáról az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán kaphat információt.

(3) A Szolgáltató az Előfizetőt a Szolgáltatás aktiválásáról - azaz a Szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül („üdvözlő hívás”) vagy SMS útján („üdvözlő üzenet”) tájékoztatja. Az üdvözlő hívás illetve üdvözlő üzenet célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz illetve az üdvözlő üzenethez a Szolgáltató joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdji a Szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás illetve az üdvözlő üzenet az Előfizetőt nem érte el.

2.5. Rádiós hozzáférésű telefon előfizetői áramkörök speciális szabályai

2.5.1 DECT/SWING rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör

- (1) A Szolgáltató az Előfizető által megjelölt felszerelési helyen, belső döntése alapján jogosult helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör útján előfizetői hozzáférési pontot létesíteni.
- (2) A Szolgáltató a rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont Előfizetője részére a telefon szolgáltatást a hatályos jogszabályokban meghatározott műszaki feltételeknek megfelelően biztosítja.
- (3) A rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó speciális szabályokat jelen fejezet tartalmazza. Az itt nem szabályozott feltételek tekintetében az általános rendelkezéseket kell alkalmazni.

2.5.2 A létesítés speciális feltételei

- (1) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése a telefonhálózathoz történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló előfizetői igény esetén a végberendezés (telefon készülék) biztosítását foglalja magában.
- (2) A csatlakozási lehetőséget az alábbi hálózatvégződtető berendezések és egyéb feltételek biztosítják:
 - a.) DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör esetén az épület (telephely) falára vagy tetejére elhelyezett antennát tartalmazó kültéri egység,
 - b.) épületen (lakáson) belüli beltéri egység (adapter), kültéri és beltéri egység közötti kábelezés,
 - c.) az adapter működéséhez szükséges 230 V-os normál földelt hálózati csatlakozó aljzat.
- (3) A kültéri és beltéri egység a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel az előfizető használatába átadja.
- (4) A végberendezés a távbeszélő készülék. Ha a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Díjszabás szerinti havi bérleti díjat kell fizetni.
- (5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.
- (6) A Szolgáltató jogosult az elektromos hálózat nem megfelelő kiépítettsége (nem szabványos földelt hálózati csatlakozó, vagy vezetékezés) esetén a berendezések felszerelését megtagadni.

2.5.3 Előfizetési díj

A Szolgáltató az üzleti Alaphang díjsomagban a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont havi előfizetési díját, miután az az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel, az áramfogyasztásra tekintettel, csökkentett összegben állapítja meg.

2.5.4 A DECT/SWING üzemeltetésének és használatának speciális feltételei

- (1) A rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel.
- (2) Az Előfizető köteles folyamatosan biztosítani az adapter és azon keresztül a telefon készülék áramellátását.
- (3) Ha az Előfizető az elektromos hálózatra történő csatlakozást huzamosabb időre megszünteti, köteles azt előzetesen a Szolgáltatónak bejelenteni.
- (4) Az Előfizető köteles a Szolgáltatót értesíteni, ha a telephelyét huzamosabb ideig nem használja (legalább 2 hónap) és a telephelyen a szolgáltatás használatára meghatalmazott személy nem tartózkodik.
- (5) A Szolgáltató a (10) és (11) bekezdésekben említett bejelentések alapján az Előfizető által jelzett időpontig a berendezést leszereli.
- (6) Ez esetben a berendezés üzemén kívül helyezése és újbóli üzembe helyezése díjtalan.
- (7) A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (8) Huzamosabb ideig tartó áramszünet esetén a korlátozott telefon használatért a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
- (9) Az Előfizető, az Előfizetői szerződés fennállása alatt köteles a részére felszerelt távközlő berendezések működőképességét állandó jelleggel biztosítani, továbbá a bel- és kültéri egységet minden idegen behatástól, rongálástól, lopástól a tőle elvárható legnagyobb gondossággal megóvni. Ennek keretében köteles különösen:

- a.) a kültéri egység meglétét rendszeresen ellenőrizni, eltűnését, megrongálódását haladéktalanul bejelenteni, amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felé anyagi felelősséggel tartozik,
- b.) a kültéri egység védelme érdekében az azt veszélyeztető növényzetet eltávolítani, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az esetleges üzemzavarért felelősséggel nem tartozik és jogosult a növényzetet maga eltávolítani,
- c.) a Szolgáltatóval fokozottan együttműködni, a rendszerrel kapcsolatos bármilyen üzemzavart, zavartatást, meghibásodást haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató munkatársai az előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlanba bejuthassanak.

(10) Amennyiben az Előfizető a berendezés eltűnését jelenti be, a Szolgáltató a távbeszélő állomás kikapcsolása iránt haladéktalanul intézkedik, illetve helyszíni szemle alapján a vizsgálatot lefolytatja.

(11) Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles a részére átadott kültéri és beltéri egységet és a telefon készüléket (amennyiben az a Szolgáltató tulajdonát képezi), a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni, illetve lehetővé tenni annak eltávolítását. A berendezéseket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel veszi vissza.

(12) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a hívószámkielzés szolgáltatást DECT rendszerű rádiós hozzáférés esetén nem tudja biztosítani.

(13) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör bel- és kültéri egysége az elektronos hálózatban előforduló áramkimaradások esetén a beépített akkumulátor által biztosított ideig szünetmentes használatot biztosít.

2.6 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

2.6.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ban meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén, az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosíthatja.

(2) A Szolgáltató egyoldalúan módosítani köteles az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben is, amennyiben azt

- a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) a média- és hírközlési hatóság hivatala és/vagy elnöke, a fogyasztóvédelmi hatóság, a versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata, Médiatanács felhívása

teszi szükségessé, vagy indokolja.

(3) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben, ha:

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz, vagy
- c.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:

- (i) díjemelés vagy díjcsökkentés,
- (ii) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
- (iii) új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
- (iv) új technológiák megjelenése, bevezetése,
- (v) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése.

(4) A Szolgáltató a (2) és (3) bekezdésben írtakon kívül, valamint az Előfizető is jogosult egyoldalúan módosítani az előfizetői szerződést, ha arra az Egyedi előfizetői szerződés maga kifejezetten lehetőséget ad.

(5) Az előfizetői szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, a szerződés írásban, vagy ugyanolyan formában módosítható, mint ahogyan létrejött.

(6) Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosítja, arról köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató e kötelezettségének döntésétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két

alkalommal feladott közlemény útján, vagy számlalevél útján tehet eleget, mellyel egyidejűleg az értesítést ügyfélszolgálatán is köteles közzétenni.

(7) Az Szolgáltató egyoldalú módosítása – az Egyedi előfizetői szerződés eltérő kikötésének hiányában – felmondási jogot nem keletkeztet.

(8) A Szolgáltató nem köteles a (6) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(9) A (6) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- b.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- c.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- d.) a módosítások lényegének rövid leírását,
- e.) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- f.) az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
- g.) a módosított ÁSZF elérhetőségét.

(10) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(11) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(12) A fenti (12) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

(14) A jelen 2.6.1 pontban foglalt szabályoktól a felek az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek.

2.6.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

2.6.2.1 Az áthelyezés

(1) A helyhez kötött telefonszolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles az egyetemes földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató jelen ÁSZF 3.2. (2) pontjában felsorolt szolgáltatási területeinek valamelyikén belül van. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

(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

- a.) 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 beérkezéséig számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b.) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

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.

(3) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

- a.) az állomás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- b.) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(3) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), az Előfizető kérheti az eredeti állomásának ismételt üzembe helyezését.

(4) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására

(5) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új előfizetői hozzáférési pont közötti áramköri szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 50 %-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.

(6) Alkalmi állomás áthelyezése esetén az Előfizetőnek minden esetben meg kell fizetnie a szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség különbségét.

2.5.2.2 Az átírás

(1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy jogutódlás miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően az igénybe vett hírközlési szolgáltatásokról kiállított számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) 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. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(7) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtarozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(8) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

(9) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

2.5.2.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását az ÁSZF 1 sz. mellékletében az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

- (3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.
 (4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtarozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

2.5.2.4 Kapcsolási szám és annak megváltoztatása

- (1) Az előfizetői hozzáférési pontok azonosítóját (az Előfizető hívószámát / telefonszámát) a Szolgáltató (számhasználó) a számára kijelölt azonosítókból határozza meg. A kijelölt számtartományba tartozó számra vonatkozóan az előfizető tulajdonjogot nem szerez.
- (2) Az előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:
- ha az Előfizető kéri;
 - ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
 - ha a módosítást 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) Ha a Szolgáltató a (2) bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.
- (4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt az (5) és (6) bekezdésekben foglaltakról tájékoztatni és a (2) bekezdés b.)-c.) pontjában meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.
- (5) 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 szövegtől az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon.
- (6) Az (5) bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változásra a (2) bekezdés b.) - c.) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.
- (7) A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.
- (8) A Szolgáltató a számváltozásról a tudakozót 15 napon belül értesíti, és a számváltozást a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti. A Szolgáltató a megváltozott kapcsolási számot más előfizetőnek fél éven belül nem adja ki.

2.5.2.5 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés módosításának speciális szabályai

- (1) Az Előfizető nem ruházhatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül.
- (2) Az Előfizető szerződés módosítás keretében jogosult Mobil Internet Tarifacsomag-váltásra és/vagy SIM-kártya cserére/pótlásra a jelen ÁSZF 2.1. „Szolgáltatások díjai” mellékletében foglalt díjakon.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 Előfizetői szolgáltatás tartalma

- (1) A egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, illetve a nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe tartozó nyilvánosan elérhető szolgáltatásoknak, mint alapszolgáltatásnak, illetve az azon keresztül igénybe vehető egyéb és kiegészítő szolgáltatásoknak a meghatározását, továbbá igénybevételek módját és feltételeit az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.
- (2) A szerződő feleket a szolgáltatás igénybevételehez, illetve nyújtásához közvetlenül kapcsolódó jogokon és kötelezettségeken túlmenően megilletik, illetve terhelik a jelen pontban részletezett jogok és kötelezettségek.
- (3) Az IPTV szolgáltatásra vonatkozó alapvető definíciók a következők:

Átviteli rendszer:	A televízió vagy rádió műsorjeleknek az analóg vagy digitális műsorterjesztését szolgáló műszaki eljárások, elektronikus hírközlési és más eszközök rendszere, amely a műsorterjesztés alkalmazott átviteli közegéhez - így különösen a levegőhöz és rádiófrekvenciához, vákuumhoz, koaxiális vezetékhez, sodrott érpáru vezetékhez, üvegszálalás vezetékhez – kapcsolódik.
---------------------------	---

Társszolgáltató:	Olyan hírközlési szolgáltató, amely a Szolgáltató által nyújtott IPTV szolgáltatáshoz szükséges Átviteli rendszert biztosítja.
Médiaszolgáltató:	Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki, vagy amely szerkesztői felelősséggel rendelkezik a mediaszolgáltatás tartalmának megválasztásáért, és meghatározza annak összeállítását.
Médiaszolgáltatás:	Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 56-57. cikkében meghatározott gazdasági szolgáltatás, amelyért egy mediaszolgáltató szerkesztői felelősséget visel, amelynek elsődleges célja műsorszámoknak tájékoztatás, szórakoztatás vagy oktatás céljából a nyilvánossághoz való eljuttatása valamely elektronikus hírközlő hálózaton keresztül.
Lekérhető mediaszolgáltatás (on-demand)	Olyan mediaszolgáltatás, amelyben a mediaszolgáltató által összeállított műsorkínálat alapján a felhasználó egyéni kérés alapján, az általa kiválasztott időpontban tekintheti, illetve hallgathatja meg a műsorszámokat.
Kiegészítő mediaszolgáltatás:	Tartalomszolgáltatást is magában foglaló mindazon szolgáltatás, amelyet műsorterjesztő rendszeren továbbítanak, és amely nem minősül sem mediaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Kiegészítő mediaszolgáltatás például az elektronikus műsorkalauz.
Műsorterjesztés	Bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a mediaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a mediaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától.
Műsorterjesztő	A műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató. Amennyiben az átviteli hálózatot nem a műsorterjesztő üzemelteti, az előfizetőnek, vagy felhasználónak nyújtott szolgáltatás feltételeit meghatározó, illetve az előfizetővel szerződést kötő szolgáltató minősül műsorterjesztőnek.

3.1.1 Az Előfizető jogai

3.1.1.1 Telefonkönyv

(1) A Szolgáltató - mint előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan előfizetőjéről névjegyzéket (telefonkönyv) készíteni, akik e névjegyzékben való szerepeltetésükhöz hozzájárultak, és köteles e névjegyzéket Előfizetőinek átvételre felajánlani. A telefonkönyvnek az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti megye, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetén Budapest összes előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltatás Előfizetőjének adatait tartalmaznia kell, a névjegyzékben szereplő Előfizető hozzájárulásától függően. A Szolgáltatónak jogában áll a nyomtatott előfizetői névjegyzéket földrajzi területenként több részre bontva előállítani, ez esetben az Előfizető térítésmentesen csak az ő adatait is tartalmazó rész átvételére jogosult. Amennyiben az Előfizető írásban úgy nyilatkozott, hogy a névjegyzék fizikai átadását kéri, a Szolgáltató a névjegyzéket részére térítésmentesen biztosítja.

(2) A telefonkönyvben díjmentesen közölt adatok:

- a.) az Előfizető neve,
- c.) az Előfizető lakcíme (székhelye) vagy a felszerelési hely,
- c.) az előfizetői hívószám, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon, fax).

(3) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi az azonosításhoz feltétlenül szükséges (név, cím, kapcsolási szám, felszerelési hely).

(4) Az Előfizető számára biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a.) külön költség nélkül kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvből,
- b.) a telefonkönyvben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra,
- c.) lakcímét a telefonkönyvben csak részben tüntessék fel.

(5) Ha az Előfizetőnek azonos helyen (lakcím, telephely) több távbeszélő állomása van, a Szolgáltató azokat a névsorba egy cím alatt veszi fel.

(6) Az előfizetői névjegyzéknek tartalmaznia kell a természetes személynek nem minősülő Előfizetők nevét és legalább egy kapcsolási számát.

(7) A Szolgáltató a névjegyzéket nyomtatott telefonkönyv, vagy elektronikus adathordozó (pl. CD) formájában, továbbá internetes elérhetőséggel is biztosítja.

(8) Az Előfizető kérheti, hogy nevére a betűrendnek megfelelően a névsor több helyén is utaljanak, illetőleg, hogy adatait a névsorba eltérő szöveggel, több helyen is felvegyék. Ugyanakkor a Szolgáltató a bejelentett adatokat a jobb kereshetőség érdekében csoportosíthatja, illetőleg az Előfizető nevére utalást több helyen kérelem nélkül is felvehet (az utóbbi névsorba történő felvétel díjtalan).

(9) Ha egy alközpont több főáramkörrel csatlakozik az előfizetői központhoz, és ez a vonalcsoport PBX sorozatba van rendezve, a Szolgáltató a névsorba csak az ún. „vezérszámot” veszi fel. Amennyiben az Előfizető beválasztásos alközpontot üzemeltet, jogosult kérni az így elérhető mellékállomások feltüntetését. Ebben az esetben a vezérszám felvétele díjmentes, míg a többi szám felvételéért a Díjszabásban feltüntetett címfelvételi díjat köteles az előfizető fizetni.

(10) Az Előfizető egyszeri felvétele a névsorba díjtalan. Eltérő megnevezési igény esetén az Előfizető adatainak több helyen történő megjelenítéséért, illetve az állomás további használóinak megjelenítéséért a Díjszabásban meghatározott egyszeri adatfelvételi díjat és éves adattárolási díjat kell fizetni.

(11) Helyi távbeszélő névsor, illetve szakmai névsor kiadására a Szolgáltató maga jogosult, illetve arra – szerződés alapján – másnak is adhat engedélyt.

(12) A Szolgáltató ISDN2 csatlakozások esetén 2, míg ISDN 30 csatlakozások esetén 30 alapadat ingyenes közlését teszi lehetővé.

(13) Az Előfizető által közölt adatok helyességéért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

(14) A Szolgáltató a telefonkönyv internetes változatát folyamatosan, az elektronikus vagy nyomtatott formát a tárgyévet követő év január 31-én, vagy a területileg (régióként) meghatározott megjelenési évforduló alkalmával frissíti.

3.1.1.2 A tudakozó-szolgálat

(1) A Szolgáltató telefonszolgálatát igénybevételeivel és az interneten keresztül biztosítja az Országos Tudakozószolgálat elérését. A Szolgáltató adatszolgáltatása keretében az Előfizető nyilatkozata alapján közli az Előfizető adatait.

3.1.1.3 A használat átengedése

(1) Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként és saját felelősségére másnak (Felhasználó) átengedheti. Bármilyen módon engedi is át a használatot, az előfizetői szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel.

3.1.2 A Szolgáltató jogai

3.1.2.1 Hívások megfigyelése

(1) A hívásforgalom megfigyelését a Szolgáltató forgalmi, méretezési és ellenőrzési célból végezheti, de a beszélgetést nem hallgathatja le és nem rögzítheti. A hívás-megfigyelési adatokat a Szolgáltató összesítve és bizalmasan kezeli, kizárólag saját tervezési és méretezési céljaira hasznosíthatja, valamint jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése érdekében használhatja fel.

3.1.2.2 Hívásbontás kárenyhítés céljából

(1) A Szolgáltató - az Előfizető érdekeit is szem előtt tartva - jogosult kárenyhítési kötelezettségének eleget tenni oly módon is, hogy a 4 órát elérő hosszúságú - helyi, helyközi, távolsági, mobil és nemzetközi - hívásokat elbonthatja, kivéve a 06-51-es behívószámmal elérhető kapcsoltvonalis Internet szolgáltatást.

(3) Az Előfizető előzetes, kifejezett kérésére a Szolgáltató eltekinthet a 4 órát meghaladó hosszúságú hívások bontásától, amennyiben az Előfizető azt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál kezdeményezi. Szolgáltató a kérés beérkezése után egy munkanapon belül elvégzi a szükséges beállításokat.

3.1.2.3 Ingatlanhasználati jogok

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és

b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

(3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgálmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

a.) az nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és

b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy

(i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és

(ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 108. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

3.1.2.4 A központokhoz és a hálózathoz kapcsolódó jogok

(1) Az előfizetői végberendezést a Szolgáltató általában annak a helyi hálózatnak a (telefon- vagy adat-) központjába kapcsolja be, amelynek területén a végberendezést felszerelték. A külterületen felszerelt előfizetői végberendezést a Szolgáltató a legkisebb költséggel elérhető hálózat központjába kapcsolja be. Ha a Szolgáltató új központot létesít, az Előfizetőnek az új központba való átkapcsolás költségét nem kell megfizetnie.

(2) A Szolgáltató jogosult eldönteni, hogy az Előfizető részére

a.) vezetékes vagy

b.) helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör útján létesít előfizetői hozzáférési pontot.

(3) A Szolgáltató határozza meg, hogy az egységes hálózatban az előfizetői végberendezést a hálózat melyik központjába kapcsolja be. Egységes hálózatot ott létesít a Szolgáltató, ahol az üzemi feltételek ezt lehetővé teszik. Indokolt esetben a Szolgáltató a hálózat egységes jellegét megszüntetheti.

3.1.3 Díjszedés korlátozása

(1) Berendezés használatra átengedéséért az Előfizető a Díjszabásban megszabott díjnál többet nem fogadhat el.

(2) Segélykérő beszélgetésre az Előfizető köteles berendezését bárkinek díjtalanul átengedni.

3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei

3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 6.2.1 pont tartalmazza.

(4) A 3.4. pont szerinti egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körében az előfizetői hozzáférési pontokon alkalmazott előfizetői interfészek szünetmentes tápáram ellátásáról a Szolgáltató gondoskodik. Amennyiben ezen kötelezettségének a Szolgáltató nem tud eleget tenni, DECT/SWING rádiós előfizetői hozzáférés esetén az előfizetői hozzáférési ponton az interfész működése helyi tápáram ellátást igényel. A Szolgáltató a megfelelő végberendezéssel biztosítja, hogy a telefoncélú használat az alapfunkciókkal áramkimaradás esetén is fenntartható legyen. Ebben az esetben a Szolgáltató az interfész tápáram ellátásához szükséges villamos energia költségeknél megfelelően csökkentett díjat alkalmaz.

(5) A (4) pontba nem tartozó technológián megvalósított előfizetői hozzáférési ponton a tápáram ellátást az Előfizetőnek kell biztosítani. Áramkimaradás esetén a telefonszolgáltatás nem működik, segélykérésre sem alkalmas.

3.1.4.2 Titoktartás

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

3.1.5 Felelősségi kérdések

3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató tulajdonát képező távbeszélő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a minőségbiztosításról szóló rendeletben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége

Aki a Szolgáltató bármely szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért a Díjszabásban vagy egyébként meghatározott díjat megfizetni.

3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért

Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott végberendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a szolgáltatás Előfizetője felelős. A szolgáltatás Előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más Felhasználó használja.

3.1.6 Vis major

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(1) A szolgáltatások Magyarország egész területén, bérelt vonali szolgáltatások nemzetközi viszonylatban is igénybe vehetők.

(2) A Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területei: a 24, 25, 27, 28, 32, 33, 57, 62, 63, 66, 68, 88, 89, 95-ös földrajzi számozási körzetek.

(3) A Szolgáltató saját hálózata azon hálózatok összessége, ahol az előfizetői hozzáférést biztosító vezetékes, rádiós hozzáférési vagy kábeltelevíziós hálózatát a Szolgáltató üzemelteti.

(4) A Szolgáltató vele szerződéses viszonyban álló más szolgáltatók (továbbiakban: Társzolgáltató) hálózatának igénybe vételével is létesíthet előfizetői hozzáférési pontot.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés

(1) A Szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését.

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

3.4 A Mobil Internet Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőt terhelő további kötelezettségek

3.4.1 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

- (1) Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.
- (2) A Szolgáltatás a fájlcsereelő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.
- (3) Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:
 - a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy
 - b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
 - c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

3.4.2 Az adatkapcsolatra vonatkozó speciális előírások

- (1) Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobil eszközzel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy:
 - a.) veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételeivel történő szolgáltatás-nyújtást;
 - b.) akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételeit, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

3.4.3 SIM –kártya használata

- (1) Az Előfizetőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt (korábban Pannon GSM Távközlési Zrt.) tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.
- (2) Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező mobil eszközben használni.
- (3) Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy azt az Előfizető elveszíti, köteles a jelen ÁSZF 5.6.3. pontja szerint eljárni. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételei díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő adathívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.
- (4) Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítéstől számított 24 órán belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.
- (5) A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

3.4.4 Kiegészítő berendezések használata

- (1) Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult.

3.4.5 A mobilszközrel kapcsolatos kötelezettségek

(1) Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobil eszközt használhat. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítésétől számított 24 órán belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(2) Az Előfizető a mobil eszköz IMEI-számát nem változtathatja meg, és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte az 1978. évi IV. törvény (Btk.) 300/C §-a szerint a számítástechnikai rendszer és adatok elleni bűncselekmény, illetőleg a 300/E §-a szerint a számítástechnikai rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása tényállását valósítja meg.

3.5 Az IPTV szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

3.5.1 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

(1) Az IPTV szolgáltatás előfeltétele a szélessávú adatátvitelre alkalmas hozzáférés biztosításához szükséges hálózat (Átviteli rendszer) előfizetői hozzáférési ponton való megléte illetőleg kiépítése, illetve, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Kapcsolódó Eszközökkel (pl. digitális elosztó (Home Media Gateway), digitális vevőegység (Set-Top Box)).

(2) Az IPTV szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

3.5.2 Az IPTV Szolgáltatás, Lekérhető és Kiegészítő médiaszolgáltatás rövid leírása

(1) A jelen ÁSZF alkalmazásában az IPTV Alapszolgáltatás az internet protokollon keresztül nyújtott műsorterjesztési szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével a médiaszolgáltató által előállított műsorjelek továbbítása a Szolgáltató szélessávú adatátvitelre alkalmas hálózatán internet protokollon, mint átviteli rendszeren keresztül történik (Átviteli rendszer) az arra jogosult előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez, amely meghatározott földrajzi helyen csatlakozik az Átviteli rendszerhez (IPTV szolgáltatás).

(2) Az IPTV Szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat, illetőleg kiegészítő médiaszolgáltatásokat (Mttv. 203. §. 23. pont) (Kiegészítő médiaszolgáltatások), továbbá lekérhető médiaszolgáltatásokat (Mttv. 203. § 35. pont) (Lekérhető médiaszolgáltatás) is biztosíthat.

(3) A Szolgáltató által nyújtott IPTV szolgáltatás, Lekérhető médiaszolgáltatás valamint a Kiegészítő szolgáltatások részletes leírását a jelen ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza. Az IPTV szolgáltatás csatornakiosztását, valamint a médiaszolgáltatásokból a Szolgáltató által összeállított szolgáltatási díjcsomagokat szintén a jelen ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza. Jelen ÁSZF IPTV szolgáltatásra vonatkozó általános rendelkezései esetén az IPTV szolgáltatás alatt a Kiegészítő és Lekérhető médiaszolgáltatást is érteni kell, míg a Lekérhető médiaszolgáltatásra és/vagy a Kiegészítő médiaszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések csak a nevesített Lekérhető vagy Kiegészítő médiaszolgáltatásra vonatkoznak.

(4) A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az IPTV szolgáltatását más elektronikus hírközlési szolgáltatásaival együtt kedvezményes csomagban értékesítse. Az ilyen aktuálisan elérhető kedvezményes szolgáltatáscsomagok részletes leírását, tartalmát, valamint azok előfizetési díjait a 2.2 sz. melléklet (Díjcsomag – Választható szolgáltatáscsomagok) tartalmazza, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján folyamatosan közzéteszi.

(5) A Szolgáltató az Mttv. 74.§.-ban foglalt továbbítási kötelezettségénél fogva előfizetői részére önálló előfizetői szolgáltatási csomag („Közszolgálati csomag”) keretében is elérhetővé teszi a közszolgálati médiaszolgáltatók összesen négy lineáris audiovizuális (TV) médiaszolgáltatását és három lineáris rádiós médiaszolgáltatását. A Közszolgálati csomag részletes leírását, tartalmát az 1. sz. melléklet (Alap- és kiegészítő szolgáltatás, valamint a Lekérhető és Kiegészítő Médiaszolgáltatások leírása, Csatornakiosztás) míg annak előfizetési díját a 2.1 sz. melléklet (Díjcsomag – Szolgáltatások) tartalmazza, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján folyamatosan közzéteszi.

3.5.3 Az IPTV szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, felek jogai és kötelezettségei

(1) Az IPTV szolgáltatás esetében alkalmazott Átviteli rendszer (Dtv. 5.§. 2. pont) a Szolgáltató által biztosított IP alapú csomagkapcsolt technológián alapuló hozzáférés (amely nem azonos például az ADSL

internet szolgáltatással). Az IPTV szolgáltatás jelen ÁSZF-ben vállalt minőségi célértékek melletti igénybevételének ezért technikai feltétele, hogy az Előfizetőnél a Szolgáltató által biztosított hálózat (ide értve a vonal-üzembentartási szolgáltatást is) és azon IP alapú csomagkapcsolt technológiájú hozzáférés - amely Átviteli rendszerként a műsorszolgáltatási jeleket továbbítja - műszakilag telepíthető legyen.

Az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefonvonal egyéb (pl. telefon) szolgáltatás nélkül, Vonal-üzembentartási szolgáltatás igénybevétele útján is igényelhető. A Vonal-üzembentartási szolgáltatás díjait – amelyet az IPTV Szolgáltatás díjain felül kell az Előfizetőnek megfizetnie - a ÁSZF 2.1 számú melléklete tartalmazza.

(2) Az IPTV szolgáltatásnak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor az folyamatos 230 V-os tápáramellátást igényel (minden Kapcsolódó Eszköz), amelynek biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Áram-kimaradás esetén az IPTV szolgáltatás sem elérhető.

(3) A Szolgáltató által biztosított IPTV szolgáltatás földrajzi elérhetősége (szolgáltatási területe) a Szolgáltató által végrehajtott IP hálózat-fejlesztésektől, valamint a társszolgáltatókkal kötött hálózati szerződésektől (pl. helyi hurok átengedése) függően folyamatosan változhat.

(4) Arról, hogy az Igénylő által megjelölt helyen lehetőség van-e az IPTV szolgáltatás igénybevételére, arról a Szolgáltató ügyfélszolgálatai, illetőleg a www.invitel.hu internet-oldalon elhelyezett tájékoztató szolgálnak részletes felvilágosítással.

(5) Az IPTV szolgáltatás a Szolgáltató által nyújtott szélessávú adatátvitelre alkalmas hálózat, mint Átviteli rendszer műszaki tulajdonságainak figyelembevételével került kifejlesztésre, s az IPTV szolgáltatás minőségi célértékeit, a továbbított tartalom műszaki védelmét a Szolgáltató ennek megfelelően alakította ki és tudja garantálni. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői igénybejelentést követően – kétség esetén - műszaki felméréssel is ellenőrizni, hogy az IPTV szolgáltatás nyújtásához szükséges szélessávú adatátvitelre alkalmas hozzáférés az Előfizető által megjelölt hozzáférési ponton műszakilag biztosítható-e, azaz az IPTV szolgáltatás műsorjeleinek továbbítására alkalmas Átviteli rendszer rendelkezésre áll-e. Más internet-szolgáltató ADSL szolgáltatása mellé ezért az IPTV szolgáltatás nem megrendelhető.

(6) A Szolgáltató által nyújtott IPTV szolgáltatás helyhez kötött szolgáltatás, amely kizárólag egy előfizetői hozzáférési ponton vehető igénybe.

(7) Az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges digitális IPTV vevőegységet (set-top boxot), illetőleg az egyéb ún. kapcsolódó eszközöket (pl. a digitális elosztót (Home Media Gateway)) a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére (Kapcsolódó Eszközök). A Kapcsolódó Eszközök átadásáról a felek átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesznek fel. A Kapcsolódó Eszközök átadásával a kárveszély átszáll az Előfizetőre. A Kapcsolódó Eszközöket a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatukat a helyszínen ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(8) A Kapcsolódó Eszközöket az Előfizető kizárólag az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton jogosult használni és azok használatát jogosulatlan harmadik személy részére nem engedheti át.

(9) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a Kapcsolódó Eszközökért, a szolgáltatási díjak megfizetéséért, valamint a károkért az Előfizető a felelős abban az esetben is, ha a Kapcsolódó Eszközök, vagy az IPTV szolgáltatás használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

(10) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által számára rendelkezésre bocsátott Kapcsolódó Eszközöket köteles az előfizetői szerződés megszűnését követően azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a szolgáltatót ért kár megtérítésére.

(11) Az IPTV szolgáltatást személyi számítógépen és nyilvános interneten keresztül az Előfizető nem jogosult igénybe venni.

(12) A Szolgáltató Kiegészítő (digitális) Szolgáltatásként személyes videó-rögzítő (PVR) szolgáltatás igénybevételét biztosítja az Előfizető részére az EPG-ben (Elektronikus Műsorkalauzban) meghatározott egyes televíziós csatornák esetében. Előfizető – büntetőjogi felelőssége tudatában - szavatolja, hogy e szolgáltatás keretében kizárólag magáncélú felhasználásra készíthet másolatot és azt harmadik személy vagy a nyilvánosság számára semmilyen módon és formában nem teheti hozzáférhetővé és nem terjesztheti.

(13) Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magába foglalja a Kapcsolódó Eszközöket is, amelyekkel az IPTV szolgáltatás a hagyományos analóg televízió készülékkel is igénybe vehető. Az előfizetői végberendezés (televízió készülék) szabvány SCART interfésszel (csatlakozóval) kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(14) Az Előfizető nem jogosult az IPTV szolgáltatása keretében vételezett televízió és rádió műsoroknak harmadik személyek számára akár díj ellenében, akár ingyenesen történő továbbítására.

(15) Az IPTV szolgáltatás egyes szolgáltatás elemei (pl. felnőtteknek szánt műsor-tartalmak) és meghatározott Kiegészítő szolgáltatások az Előfizető számára kizárólag a Szolgáltató által biztosított egyedi

azonosító (jelszó, vagy PIN kód) megadását követően érhetőek el. Az Előfizető az ilyen egyedi azonosítóinak harmadik személyek részére történő átengedésére nem jogosult, illetőleg felelősséggel tartozik az egyedi azonosítók használatához kötött szolgáltatás-elemek igénybevételéért, miután azok a Feltételes hozzáférési rendszer részét képezik.

(16) A kiskorúak számára nem ajánlott tartalmakhoz való hozzáférés korlátozására a Szolgáltató által üzemeltetett Feltételes hozzáférési rendszer alkalmas (Dtv. 30.§. (5) pont). Ennek megfelelően az Előfizető köteles gondoskodni a kiskorúak védelme érdekében szükséges intézkedések (pl. rendszerbeállítások) megtételéről.

(17) Az Előfizető az IPTV szolgáltatás üzleti célú felhasználására vagy az IPTV szolgáltatás nyilvánosság részére való hozzáférhetővé tételére, illetőleg a vételezett műsorjelek harmadik személyek számára történő továbbítására semmilyen módon és formában nem jogosult.

Üzleti célú felhasználásnak, illetőleg nyilvánosság számára történő hozzáférhetővé tételnek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

a.) kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból igénybe vett szolgáltatás, ahol az előfizetői végpont hivatali helyiségben, illetve közösségi találkozóhelyen kerül kihelyezésre (így különösen: kereskedelmi vendéglátóhelyekre, klubokba, üzletbe, üzletközpontokba, irodákba, közterületekre, épületekbe, előcsarnokokba és épületek közös használatú területeire); függetlenül attól, hogy e területek a nagyközönség számára korlátlanul, vagy csak valamely klub, társaság vagy egyéb csoport tagjai számára állnak korlátozott rendelkezésre.

b.) kereskedelmi vagy egyéb, üzleti tevékenységgel összefüggő célból igénybe vett szolgáltatás, ahol az előfizetői végpont szálloda, kórház vagy bentlakók számára ideiglenesen vagy átmenetileg szállást nyújtó intézményben kerül kihelyezésre (így különösen kórházak, bentlakásos otthonok, kollégiumok, büntetés-végrehajtási intézmények, hivatali vagy kereskedelmi rendeltetésű épületekben található irodák és egyéb helyiségek)

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Definíciók

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben 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 vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

4.2 Mutatók és célértékek

(1) A Szolgáltató által nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén alkalmazandó szolgáltatásminőségi mutatóit az I. számú táblázat tartalmazza.

(2) A Szolgáltató által az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén alkalmazandó szolgáltatásminőségi célértékeket a II. számú táblázat tartalmazza.

(3) A Szolgáltató által internet és bérelt vonali szolgáltatás esetén alkalmazandó szolgáltatásminőségi mutatóit a III. számú táblázat és leírás tartalmazza,

(4) A Szolgáltató által mobilinternet szolgáltatás esetén alkalmazandó szolgáltatásminőségi mutatóit a IV. és a IV/1. számú táblázat és leírás tartalmazza.

(5) A Szolgáltató által az IPTV szolgáltatás esetén alkalmazandó szolgáltatásminőségi mutatóit az V. számú táblázat és leírás tartalmazza.

I. táblázat

• Szolgáltatásminőségi mutatók nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, számhordozás esete, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás), ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra, segélyhívó számokkal kapcsolatos meghibásodás esetén 12 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> előfizetői 	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltató terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p>

			<p>tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. 	<p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]</p>
3.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	45 nap	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés), • a számla kiállításával, • a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. <p>A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,</p> <ul style="list-style-type: none"> • a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlével elküldéséig, • a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok száma. 	<p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Iktató nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]</p>
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, • a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, • a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Szolgáltatás-kiesés teljes 	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>

			<p>időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. 	
5.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	<p>a) A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafeltevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, • 198, Tudakozó. 	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>
6.	Sikertelen hívások aránya	2,7 %	<p>Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.</p> <p>A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta.</i> 	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>Kiszámítás módja: Sikertelen hívások száma osztva az összes hívás számával, szorozva 100-zal, tesztívások alapján.</p>
7.	Hívásfelépítési idő	30 mp	<p>Hívás-felépítési idő: a távbeszélő hálózatban az előfizető által megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell</p>

			<p>hívás esetén, a hívás felépítéséhez szükséges adatok hálózat általi fogadását követően a csengetési visszhang, foglalt jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.</p>	<p>végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható laptoppal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató..</p> <p><i>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</i></p> <p>Az érték a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.</p>
--	--	--	--	---

II. táblázat

Szolgáltatásminőségi célértékek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén

Sor-szám	Minőségjellemező	Értelmezés	Célértékek	Mérési módszer
1.	Bekapcsolási idő	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, számhordozás esete, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás), ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben. ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	≤30 nap	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p>

2.	Hibabejelentő szolgálat válaszideje	<p>a) A maximális válaszdő - az Előfizető hívásának kezdetétől a kezelő bejelentkezéséig eltelt idő - az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafelvevői válaszdő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1445, Hibaügyelet (lakossági ügyfelek), • 80/88-00-88, Hibaügyelet (üzleti ügyfelek). 	≤30 s	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.
		<p>b) A maximális válaszdőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ideirányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve.</p> <p>(Az értelmezés a továbbiakban megegyezik az a) pontban leírtakkal.)</p>	92%	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.
3.	Hibajavítás	<p>A Szolgáltató által 72 órán belül kijavított hibák száma osztva a bejelentett valós hibák számával, szorozva 100-zal; a Szolgáltató nyilvántartó rendszerei alapján.</p> <p>Hiba: a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel</p>	Az esetek 90%-ban 72 órán belüli hibajavítás	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő</p>

		<p>összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Segélyhívószámok esetén a hibaelhárítási határidő 12 óra.</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • végberendezés hibája, • ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, • az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. 		<p>és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p>
4.	Sikertelen hívások aránya	<p>Nagyforgalmú időszakban a sikertelen hívások száma osztva az összes hívás számával, szorozva 100-zal, tesztívások alapján.</p> <p>Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.</p> <p>A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.</p> <p>A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat</p>	<p>Szolgáltató hálózatában egy számozási területen belül: $\leq 1,4\%$;</p> <p>Egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén: $\leq 2,7\%$.</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>

		a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta.		
5.	Hívásfelépítési idő	<p>A sikeres hívások felépülési idejének összege osztva az összes hívás darabszámával, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje, teszthívások alapján.</p> <p>Hívás-felépítési idő: a távbeszélő hálózatban az előfizető által megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás esetén, a hívás felépítéséhez szükséges adatok hálózat általi fogadását követően a csengetési visszhang, foglalt jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.</p>	≤12 s	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>
6.	Kezelői szolgáltatások válaszideje	<p>a) A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafeltevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, • 198, Tudakozó. <p>b) A maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ideirányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve.</p> <p>(Az időtartamot az a) pontban leírtak szerint méri Szolgáltató.)</p>	≤30 s	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>
			92%	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,

				<ul style="list-style-type: none"> Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem veszi igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra. Az adatok mérése és értékelése évente egy alkalommal történik.</p>
7.	Számlareklamáció	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés), a számla kiállításával, a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. 	≤1,6%	<p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>A hibás számlákra vonatkozó mutatót úgy kell képezni, hogy az adott hónapban benyújtott számlareklamációk számát el kell osztani a Szolgáltató nyilvántartó rendszeréből az adott hónapban kibocsátott számlák számával, és megszorozni 100-zal.</p>
8.	A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben (A szolgáltatás rendelkezésre állása)	<p>a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen.</p> <p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése, 	≤4 óra	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezető és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. 		
		<p>b) Az egy földrajzi számozási területet érintő átmeneti szünetelés egy évben, összesen.</p> <p>A definíció a továbbiakban megegyezik az a) pontban leírtakkal.</p>	≤8 óra	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató készítéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>
9.	Működőképes nyilvános telefonállomások aránya	<p>A Szolgáltató szolgáltatási területén üzemelő azon nyilvános telefonállomások aránya, amelyek az ellenőrzés alkalmával rendeltetésszerűen működőképesek voltak az összes ellenőrzött nyilvános telefonállomáshoz mérve.</p> <p>Számítása: a rendeltetésszerűen működőképes nyilvános telefonállomások száma osztva az összes</p>	≥92%	<p>A méréseket havonta, körzetenként a bekapcsolt közterületi nyilvános állomások 10%-ának vizsgálatával előre ütemezett éves terv alapján kell végezni.</p> <p>A készülékek ellenőrzése során az alábbi vizsgálatokat kell elvégezni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Küllemi állapot (rongálás), tisztaság, Kijelző (rongálás),

		ellenőrzött nyilvános telefonállomások számával, szorozva 100-zal. A Szolgáltató nyilvántartó rendszerei alapján.		<ul style="list-style-type: none"> • Érme elfogadása, visszaadás, • Speciális szám hívás esetén nem bevételezés, • Hívómű működésének ellenőrzése, • Bevételezés és tarifaidő ellenőrzése, vizsgáló számra történő próbahívással, • A készülék visszahívhatóságán ak ellenőrzése, • A próbahívás során a beszédérthetőség vizsgálatát is el kell végezni, • Foglalt állomás hívása esetén a nem bevételezés ellenőrzése. <p>A telefonfülkék ellenőrzése során az alábbi vizsgálatokat kell elvégezni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Takarítás ellenőrzése (a fülke és 1 x 1 méteres környezete), • Tájékoztató táblák meglétének ellenőrzése. • Fülkevilágítás épségének ellenőrzése, • Fülke épségének és az ajtó működésének ellenőrzése.
10.	Az előfizetői hozzáférési pontok hibaaránya (Meghibásodás)	<p>Az egy hónap alatt meghibásodott előfizetői hozzáférési pontok átlagos száma osztva az egy év során üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlagos számával, szorozva 100-zal. (Egy hónap alatti átlagos meghibásodás: a havi tényleges meghibásodások éves átlaga. Az előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos száma: az év elején, illetve az év végén ténylegesen üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlaga.)</p> <p>Bejelentett hibák beszámítása: A szolgáltató hibabehatároló</p>	≤2%	<p>Bejelentett előfizetői hozzáférési pont hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban, a Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell</p>

		<p>eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák. Kizárt eset az előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája</p> <p>Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.</p>		kérdezni.
11.	Beszédátvitel minősége	<p>Az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybevett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot a Szolgáltató olyan minőségben köteles biztosítani, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> • a beszéd folyamatosan érthető legyen; • a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás, vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget zavarja, ne forduljon elő; • a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhang jelenségek ne jelenjenek meg. <p>A beszédátvitel minőségére vonatkozó felmérést évente egyszer kell elvégezni.</p>	Az ITU-T G.109 Ajánlás szerinti közepes kategória, vagy ennél jobb.	<p>Az értékelést a 8/2004. (IV.20.) IHM rendelet 1. számú melléklete alapján a következő módon kell elvégezni:</p> <p>A beszédátvitel minőségét jelző (B) mérőszámot az alábbi algebrai kifejezéssel kell meghatározni: $B = 4k + 3j + 2m + g$, ahol, k = a beszédátvitelt kiválónak minősítő felhasználók részaránya j = a beszédátvitelt jónak minősítő felhasználók részaránya m = a beszédátvitelt megfelelőnek minősítő felhasználók részaránya g = a beszédátvitelt gyengének minősítő felhasználók részaránya.</p> <p>A hívások és az értékelés egyaránt reprezentatív minta alapján történik.</p>
12.	Adatátvitel minősége	<p>Adatátviteli sebesség (bit rate): Időegység alatt átvitt bitek száma, tekintet nélkül arra, hogy a bitfolyam egyes bitjei milyen információt hordoznak: az előfizető alkalmazása számára hasznos információt, vagy a vonalon történő adatátvitelhez szükséges kiegészítő információt.</p> <p>Bithiba arány (Bit error ratio –BER): a bithibák számának aránya az adott időintervallumban átvitt összes bitek számához. (ITU-T E. 800 szerint)</p>	≥ 9600 bit/s-nél bit hibaarány: $\leq 10^{-4}$	<p>Az alapadatok forrása: A teszrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végzi a Szolgáltató. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.</p> <p>A mérést a laptophoz csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.</p> <p>Az elvégzett mérés</p>

				eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.
13.	Hívás (telefon-összeköttetés) megszakadási arány	A hívás megszakadási arány előfizetőtől előfizetőig kerül mérésre.	24 óra alatt kisebb, mint 0,5%, illetve bármely összefüggő egy órás időtartamban ne haladja meg a 3%-t.	<p>Az alapadatok forrása: A teszrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végzi a szolgáltató. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.</p> <p>Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>

III. Szolgáltatásminőségi mutatók internet és bérelt vonali szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, számhordozás esete, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás), ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól 	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
			<p>függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája, • ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. 	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]</p>
3.	Forgalomméréseken alapuló számlázás esetén a bejelentett számla-panaszok kivizsgálási és elintézési határideje	45 nap	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel), • a számla kiállításával, • a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. <p>A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának</p>	<p>Forgalomméréseken alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Iktató nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>Forgalomméréseken alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI)</p>

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
			és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától, <ul style="list-style-type: none"> a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig, a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok száma.	[megkezdett naptári nap]
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %	Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik: <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. Kizárt esetek: <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. A mért jellemzők: <ul style="list-style-type: none"> Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgálatni.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni. A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.
	A szolgáltató	75%	a) A maximális válaszdő az	A mérésekre vonatkozó

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
5.	ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya		ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele. A kezelői és hibafeltevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő: <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, • 198, Tudakozó. 	alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti. Kizárt esetek: <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.
6.	Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség	Értékeit az „1.sz. Melléklet: Szolgáltatások leírása” tartalmazza	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szervereken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb) pontos lemásolása. Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mérni.	A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végezzük. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.
7.	Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon mért bit-hibaarány	10 ⁻⁷	A bérelt vonali transzparens adatátviteli szolgáltatások igénybevétele során az előfizetői szolgáltatás átadási ponton mért, az esetek 80%-ában teljesített értéke.	A mérés a végpont visszahurkolásával, vagy a végponton kombinált adatátviteli mérőműszerrel történik. A mérés a fizikai interfészen átvitt bitek és a hibás bitek arányát mutatja meg egy mérési cikluson belül. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.

IV. Szolgáltatásminőségi mutatók Mobil Internet Szolgáltatás esetén

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és annak megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően, a rendelkezésre álló és a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. által biztosított műszaki-technikai feltételek mellett a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását. A Szolgáltató által nyújtott Mobil Internet Szolgáltatás mobilhálózatát a Telenor Magyarország Zrt. biztosítja.

A Szolgáltató a hálózat kiépítettségéről - a Telenor Magyarország Zrt. által adott tájékoztatás alapján - rendszeresen lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről az Ügyfélszolgálat munkatársai is tájékoztatást tudnak nyújtani. Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni. Figyelembe véve a rádióátvitel korlátait és a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságait, nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás elérhetősége korlátozott vagy lehetetlen – akár azáltal is, hogy a Szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.

IV/1 A Szolgáltató vállalásai a szolgáltatás minőségére nézve

A Szolgáltató vállalja, hogy hálózatában kizárólag a mindenkori jogszabályoknak megfelelő berendezéseket üzemelteti, és csak olyan GSM-rendszerű rádiótelefon-készülékek számára biztosítja a hálózatra kapcsolódás lehetőségét, amelyek teljesítik az aktuális ETSI-szabványok követelményeit.

A HÁLÓZATBAN ELŐFORDULÓ HIBÁK ELHÁRÍTÁSA (VÁLLALT ELHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE)

A hiba típusa	A hiba elhárítása
Mobileszköz-hiba.	Az Előfizető megjavíttatja a mobileszközt.
SIM-kártya hiba.	A Szolgáltató az előfizetői igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belül működő SIM-kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére.
A Szolgáltatás igénybevehetősége az Előfizető számára lehetetlen (a besugárzási területen belül) a központban tárolt téves előfizetői adatok következtében.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül gondoskodik az előfizetői adatok helyességének visszaállításáról.
A Szolgáltatás lokálisan (az egyes bázisállomás-vezérlők által ellátott területen) nem elérhető.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét.
A Szolgáltatás nem elérhető a teljes hálózatban.	A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 108 órán belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét.

V. táblázat
Szolgáltatásminőségi mutatók IPTV szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás), ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>

2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája, • ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. 	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezető és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]</p>
----	---	---------	--	---

3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, • a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, • a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. <p>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</p>	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>
----	-------------------------------------	------	---	--

4.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %	<p>a) A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafelvevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, 198, Tudakozó. 	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>
5.	Képmínőség az IPTV fejállomásban (Passive Video MOS)	3,2	<p>A képmínőség 0 értéke a hiányzó kép tartalmat, az 5-ös érték a kifogástalan képet jelenti. A magasabb érték a gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a továbbított kép nem hiányzik, nem esik szét, és nincsen benne tartós „kockásodás” (ún. macroblocking), vagy egyéb más élvezeti értéket csökkentő jelenség.</p>	<p>A IPTV fejállomáson az idő 95%-ban, a Shenick Ltd. serviceEye típusú berendezésével mért érték.</p>
6.	Hangminőség az IPTV fejállomásban (Passive Audio MOS)	2,5	<p>A hangminőség 0 értéke a hiányzó audio (hang) tartalmat, az 5-ös érték a kifogástalan hangot jelenti. A magasabb érték a gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a továbbított hang jel nem hiányzik, nem pattog, vagy „csipog”, vagy egyéb más élvezeti értéket csökkentő jelenség nem tapasztalható.</p>	<p>A IPTV fejállomáson az idő 95%-ban, a Shenick Ltd. serviceEye típusú berendezésével mért érték.</p>

7.	Csomagvesztés (Packet loss)	<p>A csomagvesztés maximális mértéke naponta maximum 24 db.</p> <p>Csomagvesztésnek a legalább 2000 MPEG csomag elvesztése minősül. *MPEG csomag: Az Átviteli rendszer és ezen belül az előfizetői szakasz mérésére alkalmas, az alkalmazott kódolási eljárás legmagasabb szintű logikai egysége. A Szolgáltatás műszaki megfelelőségét a szolgáltató az Átviteli rendszer által továbbított kódolt tartalom ezen alapegységének mérésével ellenőrzi</p>	Az Átviteli rendszer, azon belül az előfizetői szakasz minőségét a csomagvesztési mutatón keresztül értékeljük. Az csomagvesztések száma, illetve gyakorisága nem haladhatja meg a meghatározott célértéket.	Az előfizetői átadási ponton mért (set-top-boxokban regisztrált) és az Invitel Zrt. iTV Sense elnevezésű monitorozó rendszerével feldolgozott, a mérések 80%-ban teljesülő érték.
----	--------------------------------	--	--	---

(5) Az IPTV szolgáltatás jellegzetessége, hogy az nem visel el jelentősebb behatásokat a vételezett műsorszolgáltatási jelek sorrendiségében és késleltetésében, melyek nagymértékben befolyásolhatják az Előfizetők szolgáltatással kapcsolatos minőség-érzetét.

(6) Ezért a Szolgáltató olyan technológiát alkalmaz, amely az IP hálózaton belül az IPTV szolgáltatás műsorszolgáltatási jeleit szállító adatcsomagok célba juttatását előnyben részesíti a legtökéletesebb hang- és képminőség érdekében. Ennek ellenére, az IPTV szolgáltatás minősége nagymértékben függ az alapul fekvő szélessávú hozzáféréstől.

(7) Amennyiben az Előfizető az IPTV szolgáltatás mellé ADSL internet szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltatótól, amely azonos hálózati szegmenst és átviteli technológiát használ, így az ADSL internet szolgáltatás IPTV szolgáltatás melletti egyidejű igénybevétele az ADSL internet szolgáltatás minőségét ronthatja és viszont.

(8) A Szolgáltató a minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeit, és a Korm. rendelet 4. számú mellékletében közzétett információkkal együtt, minden év január 31-ig köteles közzétenni.

5. Szünetelések, korlátozások

5.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei

(1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- a.) Az Előfizető kérésére
- b.) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- c.) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- d.) Közérdekből

(2) Egyetemes távközlési szolgáltatás kizárólag az alább okokból szünetelhet:

- a.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén,
- b.) kizárólag a szolgáltatás szünetelésével elhárítható műszaki hiba, karbantartás esetén, melynek időtartama nem haladhatja meg a külön jogszabályban meghatározott mértéket,
- c.) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon, illetve
- d.) az Előfizető kérelmére.

Egyetemes távközlési szolgáltatás a fentiekén kívüli esetekben csak az illetékes miniszter előzetes írásbeli hozzájárulásával, és az érintett felhasználók időben történő, megfelelő tájékoztatása mellett szüneteltethető.

(3) Alközpontozó csatlakozó mellékállomás üzemét csak az alközponti kapcsolóval együtt lehet szüneteltetni.

(4) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb egy év. A szüneteltetés időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szünetelés meghosszabbítása) nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.

(2) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam (hűségidőszak) alatt kéri, az előfizetői szerződés a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(3) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a Felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Amennyiben Felek másként nem állapodnak meg, Szolgáltató az alábbiak szerint jár el.

a.) Ha az Előfizető egy egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtából álló csomagot (a telefonszolgáltatás mellett Internet, szolgáltatást és/vagy IPTV szolgáltatást is) vesz igénybe, a Szolgáltató valamennyi, az adott szerződéses jogviszonyban foglalt szolgáltatást szünetelteti.

b.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a telefonszolgáltatás szüneteltetése esetén a Szolgáltató az ugyanazon előfizetői hozzáférési ponton létesített ADSL vagy kapcsolt vonali Internet szolgáltatást és/vagy IPTV szolgáltatást is szüneteltetni fogja.

c.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, - az a.) és b.) alpontokban foglaltak figyelembe vételével - amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi egyedi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.

(4) A szüneteltetést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. A szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető, amennyiben az adott egyedi előfizetői szerződéssel kizárólag telefonszolgáltatást vesz igénybe, a jelen ÁSZF 2.1. sz. mellékletében meghatározott díj megfizetésére köteles, amennyiben pedig több szolgáltatásfajtából álló csomagot vesz igénybe a (3) bekezdés a.) pontja szerint, az esetben:

a.) ha a csomag tartalmaz IPTV szolgáltatást, úgy az IPTV ÁSZF-ben foglalt,

b.) ha a csomag nem tartalmaz IPTV szolgáltatást, úgy az Internet ÁSZF-ben foglalt

szünetelési díjat köteles megfizetni.

(5) 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 valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a Díjszabásban foglalt egyszeri díjat számít fel.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major), valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokat minden kedden és csütörtökön a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.1.3 Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen ÁSZF Díjszabás mellékletében meghatározott – a vonal kategóriájának illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. A jelen ÁSZF 5.1.2 pont (4) bekezdése szerinti rendszeres karbantartás esetén az Előfizetőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel az 5.3 pont (6) bekezdésében foglaltakra is – nem illeti meg.

a.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen nem haladja meg a 48 órát, a díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat.

(3) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

5.1.5 A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

- a.) a Szolgáltató által,
- b.) az Előfizető kérésére,
- c.) az Eht. 136.§ (4) bekezdése alapján az 5.1.5.4. pont szerint.

(2) A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető mobilinternet szolgáltatáshoz való hozzáférést szünetelteti.

5.1.5.1 Szolgáltató általi szüneteltetés

(1) Szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére az alábbi esetekben kerülhet sor:

a.) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre –, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

b.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

c.) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

(2) A Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. GSM-rendszerének Koncessziós Szerződés szerinti karbantartási munkái érdekében a Szolgáltató a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére jogosult. Az ideiglenes szüneteltetés az Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

(3) A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

(4) A szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére. Ez alól kivételt képez a GSM-rendszer karbantartási munkái miatti ideiglenes szüneteltetés.

(5) Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást (6.3. pont) –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül

esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárható megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

5.1.5.2 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

(1) Az Előfizetőnek a jelen ÁSZF Díjmellékletében rögzített díj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy az előfizetést határozatlan időre – az adott előfizetői jogviszony fennállása alatt bármедdig - szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a rendszerbe történő visszakapcsolást. Lehetőség nyílik arra is, hogy amennyiben az Előfizető konkrét időpontot határoz meg a visszakapcsolást illetően, ettől eltérően a meghatározott időpontnál korábban is kérhesse a visszakapcsolást.

(2) A Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, személyesen a Szolgáltató Telepontjaiban, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálaton.

5.1.5.3 Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt

(1) Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig. Ebben az esetben a Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti.

(2) Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást tovább kívánja használni, a jelen ÁSZF 2.1. számú mellékletében meghatározott pótlási díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti a szünetelés feloldását. Amennyiben Előfizető a szüneteltetést hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.5.4 A magas forgalom összeghatár elérése miatti szünetelés az Eht 136.§ (4) bekezdése alapján

(1) Az Előfizető a Szolgáltató által a jelen pont (3) bekezdésében meghatározott összeghatár – a magas forgalom összeghatára (a továbbiakban: Összeghatár), amely a Mobil Internet díjcsomagban foglalt forgalmi keretet meghaladó adatforgalom díja – adott számlázási ciklusban történő eléréséig használhatja a Szolgáltatást, az Összeghatár elérésekor a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatáshoz való hozzáférést szünetelteti. A havidíjat a szünetelés időtartama alatt is meg kell fizetni, a szüneteltetés az adott számlázási ciklus végéig tart.

(2) Amennyiben az Összeghatárt az Előfizető eléri, lehetősége van arra, az adott számlázási ciklusban elért adatforgalmi díj összegét személyes befizetéssel a Szolgáltató Telepontjaiban rendezze. Az ily módon befizetett összeg az adott előfizetés vonatkozásában a folyamatban lévő számlázási ciklusról kibocsátandó havi számla végösszegéből levonásra kerül, azaz a befizetett összeggel csökken a tárgyhavi számla végösszege.

(3) Az adott számlázási ciklusban az Összeghatár legalább 12.000.-Ft+áfa, vagyis összesen bruttó 15.000.-Ft, azaz bruttó tizenötezer forint.

(4) Az Összeghatár elérésekor – mely számlázási ciklusonként többször is bekövetkezhet – a Szolgáltató telefonon keresztül értesíti, vagy amennyiben az értesítési mobiltelefonszám rendelkezésre áll, SMS küldése útján tájékoztatja az Előfizetőt az Összeghatár eléréséről, és ennek következményéről. A Szolgáltató Az Összeghatár elérését megelőzően 4.000.-Ft+áfa=5.000.-Ft és 8.000.-Ft+áfa=10.000.-Ft elérésekor is értesíti az Előfizetőt. Az Összeghatár elérésekor az adott számlázási cikluson belül a szüneteltetett Szolgáltatás további igénybevételére csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető a (2) pont szerint megfizeti az adott számlázási ciklusban elért adatforgalmi díj összegét. A Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben az Előfizetőt az Előfizető érdekkörében felmerült okból kifolyólag nem lehet elérni.

(5) Az Összeghatár különösen, de nem kizárólag a mobil internet szolgáltatás 3.4.1. pont (3) bekezdés szerinti (fájlcserélő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás) használata esetén érhető el.

(6) Az Összeghatár elérésekor – a (2) bekezdésben foglalt adatforgalmi díj megfizetésén kívül – az Előfizetőt egyéb adminisztratív jellegű díjfizetési kötelezettség nem terheli.

(7) Azon díjcsomagok esetében, ahol az Összeghatár elérésekor alkalmazott eljárás az előfizetői szerződés részét képező szerződéses feltétel, a Szolgáltató ezt a tényt az adott díjcsomag feltételeiben jelzi.

(8) A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a már feldolgozott forgalmi egyenlegéről a nap 24 órájában tájékoztatást kapjon

- a.) a (4) bekezdésben meghatározott SMS értesítés útján,
- b.) a mobilinternet előfizetés használatával a <http://selfcare.invitel.hu/netandgo> internetes oldalon, valamint
- c.) a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán.

Tekintettel arra, hogy a mobilinternet szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatok nem azonnali feldolgozásúak, így a forgalmakról csak mintegy 30 – 50 perc késéssel feldolgozott adatok állnak a Szolgáltató rendelkezésére.

5.2 A szolgáltatás korlátozása

5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:

- a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b.) az Előfizető a támogatott egyetemes előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c.) az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll,
- d.) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

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

(3) Ha az Előfizető az (1) bekezdés, vagy (2) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

(4) 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. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

(5) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118. § (4) alapján. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani. (5) A Szolgáltató – mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató - a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást közvetítő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az (1) bekezdés b). és c). pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a közvetítéválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

(6) Az (1) bekezdés b). és c). pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását – így pl. ADSL alapú Internet előfizetői hozzáférés igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

(7) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- a.) az Előfizető hívhatóságát,
- b.) a segélykérő hívások továbbítását,
- c.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d.) a hibabejelentő elérhetőségét.

5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltató a díjak térülésének biztosítása és kárenyhítés céljából, illetve az előfizetői érdekek védelmében is hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan

kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat, és informálja a Szolgáltató megfelelő szervezeti egységét arról, ha valamelyik hívószámról a korábbinál jóval nagyobb számú, avagy magasabb számlaértékű hívást kezdeményeznek. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

(2) Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri az ÁSZF 1. számú melléklet 1.8.1.1. (1) pontban írt, a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bontja. Az Internet-hívások (06-51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

(3) A Szolgáltatónak az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta - akaratlagos vagy akár véltlen - meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak a többi előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

5.2.3 A Mobil Internet Szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozásának speciális szabályai

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz való hozzáférést a 5.. pont (1) bekezdésében felsorolt esetekben jogosult korlátozni. A Szolgáltató, amennyiben nem élt a jelen ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási jogával, úgy a korlátozást 5 napon belül feloldja, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

(2) A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott Szolgáltatás igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

(3) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljes egészében megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja vagy egyéb módon csorbitja, üzleti tevékenységét a szolgáltatások egyik olyan elemének felhasználásával folytatja, amelynek igénybevételéből az Előfizetőknél önmagában díjfizetési kötelezettség nem keletkezik a Szolgáltató felé, illetve ha a Szolgáltató hálózatát üzletszerű tevékenység folytatására használja anélkül, hogy a tevékenysége hívásvégződtetéssel járó hívásfelépítést eredményezne.

(4) Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, valamennyi hátralékos tartozás megfizetésre kerül, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez, a Szolgáltató a szolgáltatást ismételten üzembe helyezi (visszakapcsolja), a visszakapcsolási díj utólagos felszámítása mellett.

5.3 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján

(1) A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtó közvetítő szolgáltató, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló **2010. évi CLXXXV. törvény** (továbbiakban: Mttv.) 188-189. §-ban foglalt kötelezettségénél fogva a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

(2) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő médiaszolgáltatás esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-d) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a médiaszolgáltatóval szemben, és a médiaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező médiaszolgáltatás vagy kiegészítő médiaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(3) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező sajtótermék közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(4) A Szolgáltató médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

(5) Amennyiben a médiaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt médiaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti. Előfizető erre hivatkozással nem élhet a 6.3. (számlareklamáció) és 7.8. (kötbér, díjcsökkentés) pontban foglalt jogaival, továbbá erre a körülményre hivatkozással egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

(6) Az Előfizető a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 Ügyfélszolgálat

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontokat (továbbiakban: ügyfélszolgálat) működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.3 pontja tartalmazza.

(2) Az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) A távbeszélő szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

(4) Szolgáltató az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén a hívás megkezdésétől számított legfeljebb száznegyven másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

(5) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.

(6) A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

(7) A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.2 Hibaelhárítás

6.2.1 A hiba bejelentése

(1) A hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

(2) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést

a.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,

b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (amely a 1445 számon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékes telefonról díjmentesen, mobil hálózatról kékszám hívás díjáért hívható),

c.) levélben, vagy

d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon

teheti meg.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,

b.) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,

c.) a hibajelenség leírását,

d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f.) a hiba okát,
- g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
- h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

(5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(6) A hibabejelentő munkatársa a távbeszélőn érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(7) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

6.2.2 A hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.2 pontja tartalmazza. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a nem egyetemes szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 108 órát, a 2012. június 30. napját követően bejelentett hibák esetében pedig a 72 órát.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

(3) A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

(4) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

(6) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.2.1. (7) a.) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

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

6.2.3 A hibaelhárítás minősége

(1) A Szolgáltató egyetemes távközlési szolgáltatás nyújtása esetén köteles a 97/2010. (III..31.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek eleget tenni, melynek célértékeit a 4.2 pont tartalmazza. Ezen minőségi célértékek a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területeire vonatkoznak, így azok biztosítását és teljesülését az egyetemes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év.

(2) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybe vett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy

- a.) a beszéd folyamatosan érthető legyen,

- b.) a beszédkapcsolat során ne forduljon elő folyamatos zaj, kattogás vagy más összeköttetésből áthallás, amely a beszédérthetőséget zavarja és,
 - c.) a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek tartósan ne jelenjenek meg.
- (3) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített telefax és adatátviteli kapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy
- a.) a kapcsolatban lévő végberendezések között legalább az Eht.117. § a) pontjában meghatározott átviteli sebességet mindenkor lehetővé tegye (9600 bit/s),
 - b.) az adatátvitel bit-hibaaaránya ne legyen rosszabb, mint 10^{-4} ,
 - c.) a kapcsolat ideje alatt a bekövetkező rövid idejű minőségromlások ne okozzanak az ÁSZF 4. fejezetében meghatározottnál nagyobb mértékű jelismétlést, illetve telefax átvitel esetén több lapismétlést.

6.3 Panaszkezelés

6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése

- (1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.
- (2) 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.
- (3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az
 - a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
 - b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
 - c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- (4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.
- (5) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.
- (6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.
- (7) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
- (8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.
- (9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2 A díjreklamáció

- (1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban vagy személyesen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.
- (2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

(6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(8) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve

b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díj tartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(10) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

(11) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt. Három hónapnál régebbi számlapanasz esetén a Szolgáltató a műszaki vizsgálat lefolytatására nem köteles.

(12) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

6.3.3 A nyilvános távbeszélő állomásokkal kapcsolatos reklamációk

(1) A Szolgáltató a nyilvános távbeszélő állomások működésével kapcsolatos bejelentéseket és reklamációkat vizsgálja.

(2) A Szolgáltató a nyilvános távbeszélő állomások működésével kapcsolatos vizsgálatot akkor tudja elvégezni, ha a bejelentésből - cím vagy kapcsolási szám alapján - az állomás azonosítható.

(3) Amennyiben a nyilvános távbeszélő állomás működésével összefüggően a felhasználónak kártérítési igénye keletkezik, a vizsgálat a számlálás és a működés helyességére terjed ki.

(4) Ha megállapítást nyer, hogy a számlálást, illetve érme-bevételezést befolyásoló műszaki hiba, illetve a szerződő feleken kívülálló harmadik személy jogellenes magatartása következtében a felhasználót kár érte, a Szolgáltató a kártérítés iránt intézkedik, a kártérítési összeg felvételének módjáról a bejelentőt írásban értesíti.

(5) A Szolgáltató ellen érvényesíthető kárigény felső határa bejelentett hibánként és készülékenként bruttó 400,- Ft.

(6) Abban az esetben, ha a felhasználó impulzuseltérést reklamál, a Szolgáltató az azonosított távbeszélő állomás működésével kapcsolatosan vizsgálatot végez, és ennek eredményétől függően intézkedik az impulzus eltérésből eredő költség megtérítéséről.

6.3.4 A telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügyek

(1) Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálaton ügyfélként való azonosítását követően – szóban is eljárhat az alábbi ügyekben:

- a.) névváltozás (az Előfizető személyében nem következik be változás),
- b.) átírás (az Előfizető személyében változás áll be),
- c.) szüneteltetés, visszakapcsolás (a visszakapcsolás a szüneteltetés megszüntetése),
- d.) hívásrészletezés (Előfizető kérésére legfeljebb két évre visszamenőleg havi bontásban. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen),
- e.) számcsere,
- f.) tartós híváskorlátozás (egyirányúsítás),
- g.) fizetési mód változtatása,
- h.) átminősítés (egyéni üzleti/intézményire és fordítva, analóg csere ISDN-re és fordítva, illetve nyári vonalra átminősítés és fordítva),
- i.) konfiguráció módosítása,
- j.) híváskorlátozás jelszóval, és jelszócsere,
- k.) szöveges tájékoztatás számváltozásról (hangbemondás),
- l.) saját hívószám kijelzés beállítása,
- m.) adatkezelési mód változtatása (titkosítás feloldása, további közzétenni kívánt adatok, címfelvett),
- n.) részletfizetési kérelem (15 ezer Ft-ot el nem érő tartozás esetén),
- o.) bérelt készülék lemondása, megvásárlás esetén számla kiállításának igénylése,
- p.) áthelyezés.
- q.) domain név megrendelés, módosítás, lemondás
- r.) logolási lista (csatlakozások idejének és adatforgalmának megjelenítése)
- s.) ADSL modem csere
- t.) Mobil Internet Szolgáltatás Tarifacsomag váltása
- u) SIM-kártya, mobil eszköz letiltása
- v.) SIM-kártya, mobil eszköz cseréje vonatkozó igénybejelentés
- z.) SIM-kártya, mobil eszköz pótlására vonatkozó igénybejelentés.

6.3.5 Mobil eszköz letiltása iránti kérelem befogadása

(1) A Szolgáltató kizárólag az Előfizető írásbeli kérésére intézkedik a mobil eszköz letiltásáról. A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ. A letiltáshoz csatolni kell az Előfizető azon nyilatkozatát, hogy a mobil eszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget az Előfizető vállal.

(2) A mobil eszköz letiltható más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Szolgáltató által is aláírt nemzetközi megállapodás vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

(3) Egyéb esetekben a Szolgáltató a mobil eszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.

6.4 Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése

6.4.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

- a.) Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4.2.3 pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig.
- b.) Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- c.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de
 - azt az ÁSZF-ben 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 időpontig nem teljesíti,
 - az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt

nem tartja be.

d.) Ha a hibajelentés kezelésére az ÁSZF 6.2.1 (5) pontjában, és a hiba elhárítására az ÁSZF 6.2.2 (1) pontjában meghatározott határidőt túllépi.

e.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

- (2) Az (1) bekezdés d.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha
- a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont, TV készülék), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,
 - b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
 - c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
 - d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
 - e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
 - f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
 - g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
 - h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
 - i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,
 - j.) a Médiatanács felhívása alapján az 5.3 pontban leírtak szerint az ÁSZF 1. sz. mellékletében szereplő TV csatorna (médiaszolgáltatás) felfüggesztés vagy megszüntetés miatt nem érhető el.

(3) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg, amennyiben az elévülési időn belül az Előfizető azt írásban kéri.

(4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.5 pontjában írtak irányadók.

(5) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni 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.

(6) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(7) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

6.4.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

(1) A kötbér a nem szerződészerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

(2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

6.4.2.1 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt

(1) Az ÁSZF 2.4.2.3 pont (1) bekezdésben meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad

részének nyolcszorosa.

(2) Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti az ÁSZF 2.4 (5) bekezdése alapján, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

6.4.2.2 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt

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

6.4.2.3 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

(2) Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy

a.) az áthelyezést az ÁSZF-ben 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, vagy

b.) amennyiben az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, úgy (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.

(3) A (2) bekezdés a.) és b.) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.4.2.4 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a.) a 6.2.1 pont (7) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,

b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

(2) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,

b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.2.2 pont (1) bekezdésében meghatározott időtartam alatt elhárította,

c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,

d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

6.4.2.5 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

Amennyiben korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, annak mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

6.4.2.6 A kötbér teljesítése

- (1) Az Előfizetőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.
- (2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségének az alábbi módon tehet eleget:
 - a.) az Egyedi előfizetői szerződésben írt módon,
 - b.) ennek hiányában az Előfizetővel egyeztetett módon,
 - c.) egyezség hiányában a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén történő jóváírással, vagy
 - d.) banki átutalással,
 - e.) egyéb esetben postai úton.
- (3) kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a (2) bekezdés c.) – e.) pontjában írt esetekben a következő számlán, de legfeljebb az arra irányuló írásbeli igény kézhezvételétől számított 60 napon belül köteles eleget tenni.

6.5 Vitarendezés

- (1) A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.3.1 pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.
- (2) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, vagy bírósághoz fordulhatnak.

6.5.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.6 pont tartalmazza.

6.5.2 A Gazdasági Versenyhivatal

- (1) Az Előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el.
- (2) A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. Elérhetősége:
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: 1/472-8900, **Telefax:** 1/472-8905

6.5.3 A bíróság

- (1) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.
- (2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:
Budaörsi Városi Bíróság
Cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.
Levelezési cím: 2040 Budaörs, Pf. 10.
Telefon: 23/420-336, 23/420-337, **Telefax:** 23/420-308

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

7.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

- (1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:
- egyszeri díjat,
 - havi előfizetési díjat,
 - időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi vagy adatforgalmi díjat, illetve impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
 - díjcsomagba tartozó díjat, illetve
 - egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.
- (2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2.1., 2.2., 2.3. számú mellékletei (a Díjszabás) tartalmazzák. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.1 Egyszeri (belépési) díj

- (1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjből adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.
- (2) Az egyszeri díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.
- (3) Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismétlenül felszámítható.

7.1.2 Havi előfizetési díj

- (1) Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, beszélgetéstől független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.
- (2) Az alkalmi állomásért – ha a felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapotodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.

7.1.3 Hívásdíj

- (1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívás felépítési és forgalmi díjat kell fizetni. Hívás felépítési díjat a Szolgáltató csak akkor számít fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.
- (2) A hívásfelépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.
- (3) A forgalmi díjat (percdíj) a megfelelő percdíj 1 másodpercre jutó összege és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzata adja.
- (4) Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszaknak megfelelően kell alkalmazni.
- (5) A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét
- helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,
 - internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel,
 - mobil rádiótelefon-hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladhatja meg.
- (6) A fent meghatározott számlálási mód nem korlátozza a Szolgáltatót – az egyetemes szolgáltató által nyújtott egyetemes szolgáltatási csomag kivételével – abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon. Az esetleges eltéréseket a szolgáltatás leírása tartalmazza.

(7) Mobil hálózatokba kezdeményezett hívások esetén a hívásdíj a sikeresen felépült hívásonként felszámított hívásfelépítési díj és a ténylegesen lebeszél, másodpercben mért időtartam alapján számított forgalmi díj összegéből adódik.

A forgalmi díjat a hívott díjzóna és a díjazási időszak által meghatározott percdíj 1 másodpercre jutó összege, és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzat adja.

(8) A Szolgáltató impulzus díjat alkalmazhat nyilvános távbeszélő állomások igénybevételéért. Az érmés nyilvános távbeszélő állomásoknál csak olyan impulzusdíj alkalmazható, amelynek általános forgalmi adóval megnövelt értéke azonos valamely kiválasztott – hivatalosan forgalomban lévő – pénzérme értékével.

(9) A beszélgetés díjköteles időtartama gépi kapcsolású rendszerben a hívott állomás jelentkezésekor kezdődik, amikor a Szolgáltató az összeköttetés létesítése után a hívó és a hívott állomást, illetőleg előzetes értesítéssel és meghívással kért beszélgetés esetén a hívót és a hívott személyt a beszélgetés megkezdésére felhívja. A beszélgetés díjköteles időtartama abban az időpontban végződik, amikor a hívó – hívott költségére kért beszélgetésnél a hívott – a beszélgetés befejezését a hallgató visszahelyezésével jelzi.

7.1.4 Adatforgalmi díj

(1) Az adatforgalom alapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni.

(2) Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) 1 egységre jutó díjának és a mért adatmennyiség szorzata adja.

(3) Az adatforgalmi díj általában az Előfizető által az előfizetői hozzáférési ponton keresztül ténylegesen letöltött adatmennyiség, Mobil Internet Szolgáltatás esetén a teljes, le- és feltöltött adatmennyiség mérésén alapul, melybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is.

(4) A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját az egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.

7.2 Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok

7.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjcsomagokban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(3) A díjcsomag lehet:

- a.) egyetemes, vagy
- b.) kereskedelmi

díjcsomag.

(4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:

- a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz
 - (i) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
 - (ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
 - (iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja,

illetve az irányadó eljárási rend szerint

- b.) módosítsa,
- c.) az értékesítésből kivezesse, majd
- d.) megszüntesse.

(5) Több vonal-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden vonalára jogosult - akár vonalanként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltás a díjcsomag módosításával történik.

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjcsomag elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF e

módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az egyetemes díjcsomagba sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjsszabásából való törléssel megszünteti.

7.2.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például telefon és Internet szolgáltatását - összevontan értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatáscsomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.

(2) A Szolgáltató által értékesített szolgáltatáscsomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag új előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja az igénybevett szolgáltatások körét.

(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjsszabása a 2.2. sz. mellékletben található.

7.2.3 A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei

(1) Mindaddig, amíg a Szolgáltató számára az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díjcsomagot választja, úgy Szolgáltató a távbeszélő szolgáltatást mindenkor egyetemes díjcsomagjának feltételei szerint nyújtja. Az egyetemes díjcsomag megjelölése és feltételei a Díjsszabásban található.

(2) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag-váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

(3) Díjcsomag módosításkor az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. névleges vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

(4) A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a (3) bekezdés alapján a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

(5) A Szolgáltató közvetítő előválasztás szolgáltatása az ÁSZF 3.4.2 pontjában írt egyetemes szolgáltatási területen nem érhető el. A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.

(6) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtarozás esetén, a díjtarozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az egyetemes díjcsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.

(7) A kereskedelmi díjcsomagok által biztosított kedvezményeket - amennyiben a Díjcsomag erre vonatkozóan speciális rendelkezést nem tartalmaz, - csak a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területéről a Szolgáltató által indított és a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén általa végződött hívásokra lehet igénybe venni.

(8) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjsszabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor áttérhetnek.

(9) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírási irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a távbeszélő szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

(10) Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

(11) Az utólagos megbízás 2.3.2.4 pont szerinti szabálya a díj- és szolgáltatáscsomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

7.3 A számla

7.3.1 A számla tartalma

- (1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a
- helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja,
 - mobil hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint
 - telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) díja
- elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).
- (2) A számlában fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.
- (3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától –forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.
- (4) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

7.3.2 A számla megküldése

- (1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.
- (2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 5. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a bruttó 400,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a 400,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgyidőszak).
- (3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig - tárgyidőszakot tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.
- (4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

7.3.3 Késedelmi kamat

- (1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.
- (2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
- (3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- (4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.3.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

- (1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.
- (2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknél írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az Előfizető kimenő forgalmának korlátozására.

(3) A korlátozás időtartama alatt az Előfizető csak a segélykérő és az ügyfélszolgálati számokat hívhatja. Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon a 1701-es számon, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja az állomást. A Szolgáltató a 1701-en történt igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

(4) Ha az Előfizető az automatán valótlan befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.

(5) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá az egyirányú korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

7.4 Díjfizetési módok

(1) A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

(2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító (SZFSZ, szolgáltatási folyószámlaszám) alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

(3) Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

(4) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

(5) Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkor ÁSZF-ében, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapidíjlemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjlemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA. A díjat a jelen ÁSZF 2.1 sz. melléklete is tartalmazza.

7.5 Díjmódosítás

(1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan az ÁSZF 2.6.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik.

(2) A Szolgáltató az (1) pontban foglaltakon túl egyoldalúan abban az esetben is módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad.

(3) A Szolgáltató a fenti szabályoktól eltérően is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.

7.6 Kedvezmények, akciók és az akciós díjak elérhetősége

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt.

A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

(2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető

a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy

b.) abban nem kíván részt venni.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

(4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a.) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- d.) egyéb díjkedvezmény,
- e.) hűségjutalom,
- f.) ajándéksorsolás
- g.) egyébek.

(5) A Szolgáltató az akciós díjsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírásra jogosultak körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.

(6) Az Előfizető által történő felmondást, ha a Szolgáltatónak az Előfizetővel akciós Egyedi előfizetői szerződése van érvényben és előfizetésében több távbeszélő állomás van, a Szolgáltató úgy kezeli, hogy az a legutolsó dátummal kötött akciós Egyedi előfizetői szerződés megszüntetésére irányul.

(7) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

(8) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést pedig, - amennyiben ebben megegyeznek - az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.

(9) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjsomagok és szolgáltatások esetében.

7.7 A kártérítési eljárás szabályai

(1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.3.1 pont (8) bekezdésében írtak irányadók.

(2) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

(3) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani

7.8 A kötbér meghatározása, mértéke, megfizetésének módjai

A kötbérré vonatkozó szabályokat az ÁSZF 6.4.2 pontja tartalmazza.

8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

(1) A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Ha az Előfizető – a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül - másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt földrajzi vagy nemföldrajzi telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

(2) Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Amennyiben Szolgáltató van az átvevő szolgáltatói pozícióban, e feltételek megléte azt jelenti, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötés nem utasítható el az ÁSZF 2.4 pont (3) bekezdésében felsorolt okokból.

(3) Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön vagy az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

(4) A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást az átvevő szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe.

(5) Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató a (6) bekezdésben meghatározott módokon azonosítja, illetve írásban nyilatkoztatja arról, hogy a számhordozást kizáró feltételek nem állnak fenn és új előfizetői szerződést köt.

(6) Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, ezt az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján teszi:

a.) Ha az Előfizető természetes személy:

(i) magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

(ii) nem magyar állampolgár esetében útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,

(iii) valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b.) Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:

(i) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,

(ii) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,

(iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

(iv) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c.) Ha az Előfizető költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet:

(i) 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 tartalmazza legalább a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

(ii) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,

(iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

(iv) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

(7) Az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

(8) A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy e nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az Előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni.

(9) Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényéről az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül a Szolgáltatót, mint átadó szolgáltatót értesíteni.

(10) Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő szolgáltatónak a (9) bekezdés szerinti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

(11) A számhordozási igényt az átvevő szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, 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. Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllel együtt írásban köteles tájékoztatni az Előfizetőt. A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén, a számátadási időablak leteltét követően a telefon szolgáltatást az átvevő szolgáltató nyújtja az Előfizető részére a közöttük létrejött előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

(12) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása áll fenn, vagy a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható. Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása lejárttá válik. E számlatartozást az Előfizető a számhordozás

kezdeményezésekor egyenlítheti ki. Abban az esetben, ha a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik ilyen követelés, az átvevő szolgáltató köteles együttműködni az átadó szolgáltatóval a számlatartozás kiegyenlítése érdekében.

(13) Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik, vagy módosul. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybevett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmáért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő szolgáltató tartozik felelősséggel. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás az Előfizető által kért időponttól nem volt elérhető. Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

(14) Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is.

(15) A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 3 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 3 hónap elteltét követően a megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik.

(16) A Szolgáltató díjmentesen hívható ügyfélszolgálaton keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik és annak mennyi a tarifája.

(17) A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

9. Szerződések időtartama

9.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama

(1) Az Egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az Egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.

(2) A 2011. december 01. napja előtt kötött azon Egyedi előfizetői szerződések, amelyekben az Előfizetők vállalták, hogy a szerződést egy meghatározott időtartam alatt (hűségidőszak) csak a szerződésben meghatározott hátrányos jogkövetkezmények terhével szüntetik meg, az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át.

9.2 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

9.2.1 Felmondás az Előfizető részéről

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 60 nap. A felmondást a Szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés szóban, illetve elektronikus levél formájában nem mondható fel.

(2) Analóg állomás egyéni Előfizetőjének felmondása esetén a Szolgáltató a felmondási idő lejártát követő naptól kezdődően a szolgáltatást korlátozottan, hat hónapon keresztül tovább nyújtja. A korlátozott szolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizető a bejövő hívásokat fogadhatja, hívásokat azonban nem kezdeményezhet azzal, hogy a segélykérő számok, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét a Szolgáltató továbbra is díjmentesen biztosítja. Az Előfizetőt e korlátozás ideje alatt díjfizetési kötelezettség nem terheli, részére a Szolgáltató számlát nem küld. Amennyiben Előfizető a korlátozott szolgáltatásra nem tart igényt, ezt jogosult írásban Szolgáltatóval közölni. A Szolgáltató ez esetben a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti. Az Előfizető a hat hónapos időszakon belül távbeszélő állomása visszakapcsolását írásban a Szolgáltató területileg illetékes Ügyfélszolgálatánál, illetve Értékesítési és Ügyfélkapcsolati helyein kérheti.

(3) Analóg vagy ISDN állomással rendelkező Üzleti előfizető, illetve ISDN állomással rendelkező egyéni Előfizető felmondása esetén a Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti.

(2) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

9.2.2 Felmondás a Szolgáltató részéről

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató írásban, a felmondás kézhezvételétől számított 60 napos felmondási idővel, indokolás nélkül felmondhatja.

(2) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződést olyan súlyosan megszegi, hogy az a Szolgáltató rendkívüli felmondását megalapozza, a Szolgáltató döntése alapján alkalmazhatja az (1) bekezdésben írt rendes felmondás, vagy a rendkívüli felmondás szabályait.

9.3 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése

9.3.1 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

(2) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

(3) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával - és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(4) A felek eltérő megállapodása hiányában a határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésben írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

9.3.2 Felmondás az Előfizető részéről

(1) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

(2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha

(i) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy

(ii) a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

b.) Az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítőválasztására tekintettel kezdeményezi.

c.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna.

Az előfizetői rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(3) Ha az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdésben írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Felek eltérő megállapodásának hiányában Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) A 9.1 (2) bekezdés szerinti szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók,

amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges. Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy azt a jelen ÁSZF díjszabása (2. számú melléklet) tartalmazza.

(6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a (2) bekezdés a.) pontjában írt okból mondja fel a szerződést.

9.3.3 Felmondás a Szolgáltató részéről

(1) A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártáig előtti rendes felmondással nem, kizárólag szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

(2) A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idő alkalmazásával felmondani, amennyiben a Szolgáltató és a vele együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. közötti együttműködési szerződés bármely okból megszűnik és a Telenor Magyarország Zrt. a továbbiakban nem biztosítja a Mobil Internet Szolgáltatáshoz a szükséges mobil hálózatot a Szolgáltató részére.

9.3.3.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtarozása esetén

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

(2) Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtarozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(3) Nem jogosult a Szolgáltató díjtarozás miatt felmondani a szerződést, ha

a.) a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000,- Ft-ot,

b.) Előfizető a díjtarozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.

c.) az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. (A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az (1) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

9.3.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az Előfizető:

a.) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

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

c.) egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, vagy

e.) A 3.4.1, a 3.4.3 (4) vagy a 3.4.5 (2) pontokban írt kötelezettségeit megszegi.

(2) A Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be, és

a.) a 9.4.1 (1) és 9.4.2 (1) pontokban írott feltételek teljesültek, valamint

b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.3.3.3 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus

levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti.

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

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

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell

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

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

(5) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető távbeszélő állomását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezzi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

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

9.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(4) Az Előfizető különösen az alábbi szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban eljuttatni a Szolgáltató részére a használt berendezéseket: ADSL internet (kivéve, ha mellette IPTV is üzemelt), Mobilinternet szolgáltatás, telefonszolgáltatás (bérelt telefonkészülék).

(5) Előfizető a berendezés(ek)e)t a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.

(6) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, DECT, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, IPTV szolgáltatás, FTTH alapú optikai hozzáférés, Wimax és Wnet mikrohullámú telefon és internet szolgáltatások esetén.

(7) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. Általános rendelkezések

(1) A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése szerint kezeli.

(2) A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdés alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF 2.2.2. (3) pontja tartalmazza.

10.2. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

(1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

(2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 10.5. pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:

a.) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;

b.) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

(3) Az adatkezelés minden esetben az Előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az Előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

(4) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
Előfizetői hozzáférési pont helye	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszám	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás</p>	<p>Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ, a többi ÖNKÉNTES</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy</p> <p>b) Előfizető hozzájárulása esetén</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),</p>
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés b) pont	b) a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont,	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli bizonylat megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 159/A. § f) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint
A szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 159/A. § g) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint
Távollévők között telefonon történt szerződéskötés hangfelvétele	A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása	ÖNKÉNTES	A szerződés megszűnését követő 1 évig (elévülés)
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	KÖTELEZŐ a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető ÖNKÉNTES hozzájárulása esetén	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva legalább 2 évig

10.3. A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

- a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
- b.) az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
- c.) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
- d.) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.
- (2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
- (3) Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:
- a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel,
- illetőleg amennyiben
- a.) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b.) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c.) az igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az 10.1.2. pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
- a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
- (8) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.
- (9) A rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása céljából az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.
- (10) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-aiban meghatározott hatóságok felé.
- (11) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:
- a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;

e.) azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

(12) A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszzerűségéért felelős.

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

(14) A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

(15) Az Előfizető nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatóak a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére telefonkönyvkiadás céljára.

10.4. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,

b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,

c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. A szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

(4) Az Előfizető

a.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint

b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

(6) Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

(7) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

(8) A Szolgáltató adatvédelmi felelőse és elérhetőségei:

dr. Szolnok Andrea

Cím: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

Telefon: 1/801-1674

Fax: 1/801-1353

E-mail: szolnokya@invitel.co.hu

10.5. Adatbiztonság

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

(2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

(4) Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

(5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

10.6 A Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai

(1) A Szolgáltató az Eht. 157.§ által adott felhatalmazás alapján jogosult a 9.1 pontban írtakon túl a Szolgáltatással kapcsolatos személyes adatként kezelni:

- a.) a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI)
- b.) az Előfizető által kapcsolattartás céljából megadott mobil hívószám.

(2) Az Eht. 159/A. §-a által a Mobil Internet Szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a.) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- b.) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok.

(3) Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobilkészíték letiltása érdekében az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. részére átadja.

10.7 Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról

(1) A Szolgáltató és a GSM technológia által nyújtott biztonság

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a.) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- b.) hitelessége és hitelesítése biztosított,
- c.) változatlanul igazolható,
- d.) a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

(2) A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

(3) A jelenlegi körülmények között a GSM-technológiával lebonyolított adatátvitel lehallgatása magánszemély harmadik fél számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató a Telenor Magyarország Zrt-vel együttműködésben megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

(4) A Szolgáltató a hírközlési törvény és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a távközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

11. Az előfizető nyilatkozatai megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

11.1. Általános rendelkezések

(1) Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

(2) Az Előfizető 2011. november 01. napja előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató érvényesnek és megadottnak tekinti.

11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések:

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez (11.3.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez (11.4.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie előfizetői szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igényléséhez (11.5.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: egyéni előfizető telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap
Az	Írásbeli	A Szolgáltató a Telefon	A Szolgáltató a Telefon

előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok	szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban	ÁSZF közvetítőválasztásról szóló 13. fejezete szerint jár el	ÁSZF közvetítőválasztásról szóló 13. fejezete szerint jár el
Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap

11.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

- (1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
- (2) Szolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan - legalább interneten keresztül - hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.
- (3) Az előfizető számára a Szolgáltató külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:
- kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
 - az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
 - lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
- (4) A Szolgáltató a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az Előfizető által az előfizetői szerződésben feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:
- nyílt adatkezelés: az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
 - részleges címet tartalmazó adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házsám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
 - rejtett adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
 - titkos adatkezelés: az előfizető adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.
- (5) Amennyiben az előfizető az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető távbeszélő állomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.
- (6) Az előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben az előfizető ezt nem számcserével kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után - a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.
- (7) Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.
- (8) Nem minősül titkos állomásnak, ha az előfizető úgy rendelkezik, hogy távbeszélő állomásának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.
- (9) 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.

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

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

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

(13) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni általa meghatározott bontásban, és azt elektronikusan - legalább az interneten keresztül - hozzáférhetővé tenni. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani.

(14) A névsorba az előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

(15) Bármely adatkezelési mód választása díjtalan, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

11.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

(4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

11.5. Előfizetői hívásadatok

(1) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak - az adatkezelési szabályok figyelembe vételével - biztosítani kell, hogy az Előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időn belül.

(2) A kimutatást (hívásrészletezőt) az Előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül.

(3) A Szolgáltató a kimutatást csak az Előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. Az előfizető meghatalmazását, illetve hozzájárulását teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni.

(4) A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottnál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magába foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet (hívásrészletező) a Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is

köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető ezt utólag kéri. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

(5) A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

(6) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, ezért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

(7) A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg az ingyenes, beleértve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

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

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

c.) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

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

(7) Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

11.6 A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről

(1) Az ÁSZF 2.1.2 pont (6) bekezdése szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását.

(2) A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

a.) a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviselőjében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselő jogcímét,

b.) meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,

c.) annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,

d.) annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül,

e.) cégszerű aláírást,

f.) dátumot.

(3) A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

a.) 30 napnál nem régebbi cégkivonat,

b.) ha a cégkivonat azt nem tartalmazza, úgy olyan bizonyító erejű okirat, amelyből a közvetlen tulajdonosi kör megállapítható,

c.) a megelőző gazdasági év mérlege,

d.) aláírási címpéldány,

e.) meghatalmazás, amennyiben nem a cégjegyzésre jogosult személy jár el.

A mellékletek másolatban csatolandók, – a meghatalmazás kivételével – azonban a Szolgáltató kétség esetén kérheti az eredeti okirat bemutatását. A mérleget csak abban az esetben kell csatolni, ha ilyennel a vállalkozás rendelkezik, és azt a Szolgáltató azt kifejezetten kéri.

(4) A KKV-t a nyilatkozat az előfizetői szerződés megkötését vagy módosítását illetően nem köti.

12. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárási szabályok

12.1 Definíciók

(1) Közvetítőválasztás: az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő szolgáltatót, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt, amely az alábbi módokon vehető igénybe:

(2) Közvetítő-előválasztás: a közvetítő szolgáltató előfizetői szerződést köt az Előfizetővel majd erről értesíti a Szolgáltatót, aki a telefonközpontjában történt beállítás alapján az Előfizető meghatározott hívásait a közvetítő szolgáltató hálózatába irányítja, majd a hívás továbbítását a közvetítő szolgáltató végzi. Ezen hívások közvetítőválasztó elvétel alkalmazása nélkül kezdeményezhetőek.

(3) Hívásonkénti közvetítőválasztás: az Előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő szolgáltatót a megfelelő szolgáltató-választó előtt tárcsázásával választja ki, és a Szolgáltató az adott hívást az ily módon kiválasztott közvetítő szolgáltató hálózatába irányítja, amely a hívást továbbítja a hívott felé. A hívásonkénti közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződés az Előfizető ráutaló magatartásával jön létre úgy, hogy az Előfizető a közvetítő szolgáltatót közvetítőválasztó előtt tárcsázásával választja ki.

12.2 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a Szolgáltatónál, mint közvetítőválasztás biztosítására kötelezett szolgáltatónál

12.2.1 A közvetítőválasztás menete

(1) A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a közvetítőválasztást azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. A Szolgáltatóval összekapcsolási szerződést kötött, az Előfizető által választható közvetítő szolgáltatók neve, címe, ügyfélszolgálati telefon, fax száma, e-mail és honlap címe, valamint az e szolgáltatók részére kijelölt, a Szolgáltató Előfizetői által hívható közvetítőválasztó előtétek mindenkor listája és az egyes választható közvetítő szolgáltatók által a közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatás fajtája a Szolgáltató internetes honlapján található. Amennyiben az Előfizető a belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívásaihoz és/vagy nemzetközi hívásaihoz a Szolgáltatótól eltérő elektronikus hírközlési szolgáltatót választ közvetítő szolgáltatóként, úgy e tekintetben módosul a Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződése is.

(2) A Szolgáltató a közvetítőválasztás biztosítására irányuló kötelezettségét csak olyan közvetítő szolgáltató esetében köteles lehetővé tenni, amely

- a.) elektronikus hírközlési szolgáltatóként szerepel az NHH nyilvántartásában és nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt, és
- b.) vele a Szolgáltató az Eht-ban és külön jogszabályban, valamint a Szolgáltató referencia összekapcsolási ajánlatában (RIO) meghatározottak szerint összekapcsolási szerződést kötött, és
- c.) rendelkezik külön jogszabály szerint kijelölt közvetítőválasztó számmal, és
- d.) előválasztás esetén biztosítja, hogy az összekapcsolási szerződésben meghatározott, az Előfizetőnek felajánlott, és az Előfizető által választott hívásviszonylat(ok)ban az Előfizető részére közvetítőválasztási szolgáltatást nyújt.

A hívásonkénti közvetítőválasztás esetén a b.) pont szerinti összekapcsolási szerződésében a közvetítő szolgáltató által megajánlott forgalmi irányokban a közvetítő szolgáltató gondoskodik a hívás végződteséről.

12.2.2 A közvetítőválasztás tartalma

(1) Az Előfizető részére közvetítőválasztással nyújtott szolgáltatás lehet – a szerződésben megjelölt mód alkalmazásával – belföldi helyhez kötött telefon (helyi/belföldi távolsági) és/vagy mobil rádiótelefon hálózatba irányuló és/vagy nemzetközi hívás végződtesése és Internet hívás.

(2) A közvetítő szolgáltató által nem nyújtott szolgáltatásokon kívüli valamennyi egyéb, az Előfizető által kezdeményezett hívást az Előfizető részére a Szolgáltató továbbítja, végződtesi és számlázza.

(3) A közvetítőválasztással indított magyarországi ország hívószámra irányuló nemzetközi hívások blokkolásra kerülnek.

(4) Közvetítőválasztás szolgáltatással az Előfizető kezdeményezhet

- a.) helyi hívást,
- b.) belföldi távolsági hívást,
- c.) mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást,
- d.) nemzetközi hívást,
- e.) Internet szolgáltatás elérésére irányuló hívást.

(5) Az adott szolgáltatás viszonylatában az Előfizetővel szemben a hibás teljesítésért és az előfizetői panaszok kezeléséért az a szolgáltató felel, aki az Előfizetővel arra előfizetői szerződést kötött és az adott hívásirányokban gondoskodik a hívás végződteséről.

12.2.3 Hívásonkénti közvetítőválasztás

(1) A hívásonkénti közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződés az Előfizető ráutaló magatartásával jön létre úgy, hogy az Előfizető a közvetítő szolgáltatót közvetítőválasztó előtt tárcsázásával jelöli ki.

(2) Az Előfizető hívásonkénti közvetítőválasztással az adott hívásra érvényes közvetítő-előválasztástól eltérhet.

12.2.4 Közvetítő-előválasztás

A Szolgáltató, mint kötelezett szolgáltató által biztosított közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a következő hívásokra – az alábbi kombinációkban - jogosult egyidejűleg:

Kombinációk	1. Belföldi Hívás		2. Nemzetközi Hívás
	1.A) Helyi Hívás	1.B) Belföldi Távolsági Hívás Mobil Rádiótelefon Hálózatba irányuló Hívás	
1	X	X	
2			X
3	X	X	X

X: közvetítő szolgáltató

(2) Egy Előfizetőhöz egyidejűleg legfeljebb 2 (kettő) közvetítő választó előtét állítható be, mégpedig olyan bontásban, hogy a helyi, a belföldi távolsági és a mobil rádiótelefon hálózati irányok csak egyben kezelhetők. Külön közvetítőválasztó előtét beállítása lehetséges a nemzetközi hívások irányítására.

(3) Közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető hívásai előtt közvetítőválasztó előtétet nem tárcsáz, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki változtatást a Szolgáltató hajtja végre.

12.2.5 A közvetítőválasztás elmaradása

(1) Ha az Előfizető nem él a közvetítőválasztás jogával, úgy vélelmezni kell, hogy az Előfizető a hívásokhoz a Szolgáltatót, vagy a Szolgáltató által előválasztást nem igénylő előfizetői részére kijelölt szolgáltatót választotta. Ebben az esetben az Előfizető számára valamennyi választható szolgáltatás elérhetőségét a Szolgáltató biztosítja, amelyekre a Szolgáltató által közzétett feltételek és díjak érvényesek.

12.2.6 A közvetítőválasztás előfeltételei

(1) Az Előfizető közvetítőszolgáltatót abban az esetben vehet igénybe, ha az előfizetői hozzáférési pont szüneteltetését nem kérte vagy annak kimenő forgalma nincs korlátozva.

(2) A közvetítő szolgáltatóval kötött egyedi előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető:

- elfogadja a közvetítő szolgáltató ÁSZF-jét,
- hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató továbbítsa a választott közvetítő szolgáltató részére az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, valamint nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát, továbbá az Előfizető telefonszámát,
- a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – a Szolgáltatóval, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy - ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amelyet a Szolgáltató köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.

(3) A Szolgáltató a választást követő – illetőleg ha a közvetítő szolgáltatóval a szerződés megkötése nem ráutaló magatartással történt, a közvetítőválasztásra irányuló szerződés megkötéséről való tudomásszerzést követő - két munkanapon belül köteles közölni a választott közvetítő szolgáltatóval a fenti előfizetői adatokat, továbbá ráutaló magatartással történő választás esetén a választás tényét és időpontját.

(4) Ha az Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatón kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az előfizető szerződéskötéskor köteles tájékoztatni az újonnan választott közvetítő szolgáltatót. A közvetítő szolgáltató a szerződés megkötéséről, az Előfizető nevééről, a választott szolgáltatások köréről legkésőbb 2 munkanapon belül tájékoztatja

- a Szolgáltatót,
- ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében a Szolgáltatón kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, ezt a közvetítő szolgáltatót, a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve.

(5) Az Előfizető közvetítő szolgáltatóval kötött előfizetői szerződése, valamint – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az Előfizetőnek a Szolgáltatóval vagy más közvetítő szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésének az új szolgáltató választása esetén történő módosítása, illetve megszűnése a közvetítő választás műszaki megvalósításával lép hatályba.

12.2.7 A közvetítőválasztás műszaki korlátai

Közvetítő-előválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe:

- nyilvános állomásról,

b.) alkalmi állomásról

Hívásonkénti közvetítőválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe:

a.) nyilvános állomásról,

b.) alkalmi állomásról,

c.) Digifon, vagy ISDN kiegészítő szolgáltatás keretében igénybevett hívásátírányítással átírányított hívás esetén, illetve kézi kapcsolással,

d.) ISDN D csatornás adatátviteli hívásokra

12.2.8 A közvetítőválasztásra irányuló előfizetői szerződés megszűnésének esetei

(1) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónál az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését, átíráását kezdeményezi, köteles erről a közvetítő szolgáltatót értesíteni.

(2) A közvetítő szolgáltató ÁSZF-e rendelkezhet úgy, hogy az Előfizető (1) bekezdés szerinti bejelentését felmondásnak tekinti, ezért Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az áthelyezést követően is igénybe kívánja venni a közvetítő szolgáltató szolgáltatását, erről a közvetítő szolgáltatóval kell megállapodnia.

(3) A ráutaló magatartás útján igénybe vett hívásonkénti közvetítőválasztás –szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnik, amennyiben az e körbe tartozó díjcsomagok esetében az Előfizető 60 napon keresztül egyetlen hívást sem kezdeményez a szolgáltatóválasztó, négyjegyű előtéttel.

12.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a Szolgáltatónál, mint választható közvetítő-szolgáltatónál

12.3.1 A közvetítőválasztás menete

(1) A Szolgáltatót, mint közvetítő szolgáltatót az alábbi telefonszolgáltatók előfizetői jogosultak választani:

a.) Magyar Telekom Nyrt.

b.) UPC Magyarország Kft.

c.) Invitel Technocom Kft.

(2) A Szolgáltató részére kijelölt közvetítő választó előtét szám: 1553 és 1588.

(3) A Magyar Telekom Nyrt. azon előfizetője, akinek érvényben lévő 2004. január 01. előtt megkötött előfizetői szerződése a Magyar Telekom Nyrt. ÁSZF-jének feltételei szerint Minimál díjcsomag igénybe vételére irányul, nem jogosult a Szolgáltatót, mint közvetítő szolgáltatót választani.

(4) Amennyiben az Előfizető a belföldi és/vagy nemzetközi hívásaihoz a Szolgáltatót választja közvetítő szolgáltatóként, úgy e tekintetben módosul az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése.

12.3.2 A közvetítőválasztás tartalma

(1) Az Előfizető részére közvetítőválasztással nyújtott szolgáltatás lehet – a szerződésben megjelölt mód alkalmazásával – belföldi helyhez kötött telefon (helyi/helyközi/belföldi távolsági) és/vagy mobil rádiótelefon hálózatba irányuló és/vagy nemzetközi hívás végződtetése és/vagy Internet hívás.

(2) A Szolgáltató, mint közvetítő szolgáltató által nem nyújtott szolgáltatásokon kívüli valamennyi egyéb, az Előfizető által kezdeményezett hívást az Előfizető részére az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója továbbítja, végződteti és számlázza.

(3) Közvetítőválasztás szolgáltatással az Előfizető kezdeményezhet

a.) helyi,

b.) belföldi távolsági,

c.) mobil rádiótelefon hálózatba irányuló,

d.) nemzetközi,

e.) Internet szolgáltatás elérésére irányuló

hívást.

(4) Az adott szolgáltatás viszonylatában az Előfizetővel szemben a hibás teljesítésért és az előfizetői panaszok kezeléséért az a szolgáltató felel, aki az Előfizetővel arra előfizetői szerződést kötött és az adott hívásirányokban gondoskodik a hívás végződtetéséről.

12.3.3 A közvetítőválasztás fajtái: hívásonkénti közvetítőválasztás

(1) A hívásonkénti közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződés az Előfizető ráutaló magatartásával jön létre úgy, hogy az Előfizető a Szolgáltatót, mint közvetítő szolgáltatót közvetítőválasztó előtét tárcsázásával jelöli ki.

(2) Az Előfizető hívásonkénti közvetítőválasztással az adott hívásra érvényes közvetítő-előválasztástól eltérhet.

(3) A Szolgáltató a hívásonkénti közvetítőválasztás igénybevétele esetére honlapján (www.invitel.hu) tájékoztatja az előfizetőt arról, ha az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató és közvetítő szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött az adott hívásvizonylat tekintetében választani kívánt szolgáltatóval.

12.3.4 Közvetítő-előválasztás

(1) A Szolgáltató, mint közvetítő szolgáltató által nyújtott közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a következő hívásokra – az alábbi kombinációkban - jogosult egyidejűleg:

Kombinációk	Belföldi Hívás		Nemzetközi hívás
	Helyi	Belföldi távolsági hívás/mobil hálózatba irányuló hívás	
1	X		
2		X	
3	X	X	
4			X
5	X		X
6		X	X
7	X	X	X

X: közvetítő szolgáltató

(2) Közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető hívásai előtt közvetítőválasztó előtétet nem tárcsáz, a szolgáltatás igénybevételehez szükséges műszaki változtatást az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató hajtja végre.

12.3.5 A közvetítőválasztás előfeltételei

- (1) A Szolgáltatóval, mint választott közvetítő szolgáltatóval kötött egyedi előfizetői szerződés megkötésével:
- az Előfizető elfogadja a Szolgáltató, mint közvetítő szolgáltató ÁSZF-jét,
 - az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója továbbítsa a Szolgáltató, mint választott közvetítő szolgáltató részére az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, valamint nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát, továbbá az Előfizető telefonszámát,
 - az Előfizetőnek – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójával, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik – vagy ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amely módosulást az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.
- (2) Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltató igénye esetén a választást követő 2 munkanapon belül, - illetőleg ha a közvetítő szolgáltatóval a szerződés megkötése nem ráutaló magatartással történt, a (4) bekezdés szerinti tájékoztatást követő két munkanapon belül - térítésmentesen köteles közölni a választott közvetítő szolgáltatóval
- az (1) bekezdés szerinti adatokat,
 - a szolgáltatás nyújtása megkezdésének az előfizetői szerződés megkötésétől számított határidejét,
 - ráutaló magatartással történő választás esetén a választás tényét és időpontját.
- Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a jelen adatközlési kötelezettségét a nyilvántartásban szereplő adatok alapján teljesíti, amely adatok valódiságáért felelősség nem terheli.
- (3) Amennyiben az Előfizető az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztással igénybe vett szolgáltatásokért – az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójának előre kifizetett díjtól függetlenül – külön díjfizetési kötelezettség terheli.
- (4) Ha az Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatótól kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az Előfizető szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő szolgáltatót. A Szolgáltató, mint újonnan választott közvetítő szolgáltató a szerződés megkötéséről, az Előfizető nevééről, a választott szolgáltatások köréről legkésőbb két munkanapon belül tájékoztatja
- az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót,

b.) ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatón kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, ezt a közvetítő szolgáltatót, a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve.

(5) Az Előfizetőnek a Szolgáltatóval, mint újonnan választott közvetítő szolgáltatóval kötött előfizetői szerződése, valamint – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az Előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval vagy más közvetítő szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésének az új szolgáltató választása esetén történő módosítása, illetve megszűnése a közvetítő választás műszaki megvalósításával lép hatályba.

(6) Az Előfizető kérheti a közvetítő-előválasztás szolgáltatás szüneteltetését a jelen ÁSZF 6. pontjának rendelkezései szerint azzal, hogy amennyiben a szünetelés a közvetítőválasztás biztosítására kötelezett szolgáltató hálózat-karbantartása miatt következik be, erről előzetesen a Szolgáltató csak abban az esetben tudja előzetesen tájékoztatni az Előfizetőt, amennyiben a Szolgáltató a közvetítőválasztás biztosítására kötelezett szolgáltatótól megkapta erről a tájékoztatást.

12.3.6 A közvetítőválasztás műszaki korlátai

(1) A közvetítőválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe:

- a.) nyilvános állomásról,
- b.) ideiglenes telefonszámokra.

(2) A közvetítőválasztás Magyar Telekom Nyrt-specifikus korlátai:

- a.) ISDN D csatornás adatátviteli hívásokra közvetítőválasztás nem vehető igénybe,
- b.) helyhez kötött rádiós elérésű (GSM-RLL) előfizetői hozzáférési pont esetén nem biztosítható a közvetítőválasztás helyi hívásra és internet szolgáltatás elérésére irányuló hívásra.

(3) Egy előfizető tekintetében belföldi hívásra csak egy előválasztott szolgáltató állítható be.

(4) Ha az előfizető távbeszélő vonala szünetel vagy kimenő forgalmát a hozzáférést nyújtó szolgáltató korlátozza, az előfizető a közreműködő szolgáltató szolgáltatásait sem tudja igénybe venni.

12.3.7 A szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje

(1) A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását

- a.) az Előfizetői Szerződés szóbeli megkötését követő legkésőbb 30 (harminc) napon belül;
- b.) az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötése esetén, az előfizetői szerződés Előfizető általi aláírását követő legkésőbb 30 (harminc) napon belül kezdi meg, és azt az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt biztosítja, a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint.

12.3.8 A közvetítőválasztásra irányuló előfizetői szerződés megszűnésének esetei

(1) A Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésre az áthelyezés szabályait nem lehet alkalmazni. Amennyiben az Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatónál az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, átírását kezdeményezi, köteles erről a Szolgáltatót értesíteni. A Szolgáltató az Előfizető bejelentését felmondásnak tekintti, így az értesítés kézhezvételétől számított 8 nap után az előfizetői szerződés megszűnik.

(2) Az előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- a.) az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés bármilyen jogcímen megszűnik, illetve átírás, áthelyezés vagy számcsere (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újjal kiegészül), vagy a távbeszélő állomás csatlakozási típusának megváltoztatása (pl. analóg-ISDN2 csere) következtében módosul, az erről szóló értesítést követő 8 nap elteltével,
- b.) a számváltás következtében felmerülő műszaki okok miatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés további teljesítésére nem képes,
- c.) az Előfizető – üzleten kívül kötött előfizetői szerződés esetén – elállási jogát gyakorolja.

13. Társzolgáltatóval előfizetői hurok teljes átengedésére kötött szerződés alapján nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatás

13.1 A szolgáltatás leírása

(1) A jelen pont szabályai szerint nyújtott szolgáltatás a kötelezett társzolgáltató (a továbbiakban: társzolgáltató) által a Szolgáltató részére átengedett előfizetői hurkon, a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben és az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatás. A szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő havi díjat és hívás díjakat a Díjszabás illetve az Egyedi előfizetői szerződés díjazási melléklete tartalmazza.

(2) Szolgáltató jogosult arra, hogy a fent említett szolgáltatások keretében az Előfizetők részére adathálózati (Internet) és telefonszolgáltatásokat összevontan értékesítsen. Ennek részletes szabályait és díjait a jelen

ÁSZF rendelkezésein túl a Szolgáltató Internet, adathálózati és bérelt vonali szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételei és annak Díjszabása is tartalmazza.

(3) A Szolgáltató a telefonszolgáltatás keretében vegyes, részben hagyományos technológián, részben IP alapú hang (ún. VoIP) technológia segítségével továbbítja a hívást. A két technológián elérhető szolgáltatások köre és minőségi paraméterei eltérnek.

13.2 A szolgáltatás igénybevételének feltételei

(1) A Szolgáltató a szolgáltatást csak azokon a meghatározott társszolgáltatói hozzáférési pontokon nyújtja, melyekre vonatkozóan a társszolgáltatóval az Eht-ban és külön jogszabályban meghatározottak szerint helyi hurok átengedési szerződést kötött, és a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek adottak. A szolgáltatás hozzáférési pont Előfizető által kezdeményezett áthelyezése is csak a fentiekben meghatározott, a szolgáltatással ellátható területekre lehetséges.

(2) A Szolgáltatót a szolgáltatás vonatkozásában szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(3) A szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak. A helyi hurok átengedésével a Szolgáltató által az előfizető részére nyújtott szolgáltatás előfizetői (végfelhasználói) szolgáltatás, az tovább nem értékesíthető.

13.3 Az előfizetői szerződés hatályba lépésének feltétele

(1) Az Egyedi előfizetői szerződés hatályba lépésének az alábbi együttes feltételei vannak:

- a.) a Szolgáltató és a korábbi előfizetői hozzáférést nyújtó társszolgáltató közötti hurokátengedési szerződés hatályba lépése,
- b.) Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési helyen az előfizetői hozzáférési pontra a szolgáltatás kiépítését biztosítani tudja,
- c.) az előfizetői szerződésben hivatkozott, más szolgáltatóval fennálló ADSL internet előfizetői szerződést az Előfizető felmondta,
- d.) számhordozás esetén az előfizetői hurok teljes átengedésével megvalósuló számhordozás megvalósult, vagy számhordozás nélkül megvalósuló szolgáltatás esetén az előfizetői hurok teljes átengedése megvalósult.

(2) Az a.), b.) és d.) pont nem teljesülése esetén az Egyedi előfizetői szerződés nem lép hatályba, a Felek az eredeti - szerződéskötés előtti - állapotot visszaállítják, egymással szemben az előfizető szerződésből eredően további kötelezettségekkel nem tartoznak, és jogosultságok sem illetik meg őket. Az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltétel nem teljesülése esetén az eredeti állapot visszaállításának minden költsége Előfizetőt terheli.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződés hatálybalépését követően az esetlegesen más szolgáltató által Előfizető részére nyújtott közvetítőválasztási szolgáltatás igénybevételi lehetősége a továbbiakban megszűnik, és amennyiben a közvetítőválasztási szolgáltatások igénybevételére határozott idejű kötelezettségvállalással szerződött, úgy az ezzel kapcsolatos jogkövetkezmények az Előfizetőt terhelik.

(4) Az Egyedi előfizetői szerződés a fenti feltételek együttes beállta esetén azon a napon jön létre, amikor az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt számhordozás és hurokátengedés, vagy a hurokátengedés megvalósult.

(5) A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződés hatálybalépésétől számított 30 napon belül köteles az előfizetői hozzáférési pont létesítésére.

14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

(1) Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavarszűrésére,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy

c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

14.3 A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek

(1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.4 pont tartalmazza.

(2) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Az állomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

(3) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

14.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

(4) Üzleti/intézményi Előfizetőnek legalább egy előfizetői számot meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról a tudakozószolgálat tájékoztatást adhasson. Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.