

A Virtual Communications Kft.

**helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás
nyújtására vonatkozó**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI („ÁSZF”)

Készítés időpontja: 2013. október 15.

Utolsó módosítás időpontja: 2026. július 29.

Hatálybalépés időpontja: 2026. augusztus 29.

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató adatai, elérhetősége	7
1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe	7
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	7
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	7
1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	7
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	7
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	9
2.1. Az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatás	9
2.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	11
2.2.1. Az előfizető meghatározása	11
2.2.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	12
2.2.3. Szerződéskötés megtagadása.....	16
2.3. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	16
2.4. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	19
2.4.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai	19
2.4.2. A szolgáltatás igénybevételének személyi feltételei	19
2.4.3. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi korlátai (műszaki feltételek)	19
2.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásra, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	20
2.5.1. Előfizetői hozzáférési pont	20
2.6. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatások	21
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	21
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	21
3.1.1. Internetalapú beszédátviteli szolgáltatás.....	22
3.1.2. Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás.....	22
3.1.3. Szolgáltatáscsomagok leírása	23
3.1.4. Kiegészítő szolgáltatások	23
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	24
3.3. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait	24
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	25

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	25
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	25
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	25
4.2. 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, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	26
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	26
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	26
4.4.1. Hálózathoz csatlakoztatható előfizetői végberendezés	27
4.4.2. Előfizető felelőssége	27
4.4.3. Eljárás vevőkészülék hibájából adódó vita esetén	27
4.4.4. A szolgáltató ellenőrzési jogosultsága.....	27
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	28
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	28
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	29
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	30
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	31
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	31
6.1.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás	33
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	34
6.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	35
6.4. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	36
6.5. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	38
6.6. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	40
6.7. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	40
6.8. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.....	40
6.9. Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése az Aktv. 3. melléklete alapján	41
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	42

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj-visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	42
7.1.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása	42
7.1.2. Előfizetési díjak	42
7.1.3. Forgalmi díjak	42
7.1.4. Egyszeri díjak	42
7.1.5. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	43
7.1.6. Késedelmi kamat	44
7.1.7. Szünetelés esetén fizetendő díj.....	44
7.1.8. A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj.....	44
7.1.9. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke	44
7.1.10. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása.....	44
7.1.11. Elektronikus számlaküldés.....	44
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	46
7.2.1. A díjfizetés módja	46
7.2.2. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj	46
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	46
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	47
7.4.1. A kötbérfizetés módja	48
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	48
8.1. A számhordozásra vonatkozó jogszabályok	48
8.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak.....	48
8.3. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	49
8.3.1. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek	49
8.3.2. A számhordozás kezdeményezése és teljesítésének folyamata	49
8.3.3. Számhordozási eljárás	51
8.3.4. A szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	52
8.3.5. Felelősség, kötbér.....	52
8.3.6. A számhordozás kezdeményezéséhez szükséges dokumentumok.....	52
8.4. Internet-hozzáférési szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	52
8.5. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	53

9. Az előfizetői szerződés időtartama	53
10. Adatkezelés, adatbiztonság	53
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	53
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	53
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje	54
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	55
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	55
12.1.1. A szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra	55
12.1.2. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei	55
12.1.3. Az előfizető tájékoztatásának módja a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosításról.....	55
12.1.4. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	56
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	56
12.2.1. Áthelyezés	56
12.2.2. Átírás.....	57
12.2.3. Adatok módosítása	57
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	57
12.3.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató részéről történő rendes felmondásának szabályai.....	57
12.3.2. Az előfizetői szerződés szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai.....	58
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	59
12.4.1. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai	59
12.4.2. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai	60
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	60
12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnése számhordozás megvalósulásával	60
12.5.2. Az előfizető elállása	60
12.5.3. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén60	
12.5.4. Közös megegyezéssel történő előfizetői szerződés megszüntetése	61
12.5.5. Egyéb, a szolgáltató érdekkörében bekövetkezett előfizetői szerződés megszűnési esetek .	61
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	61
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	61
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	61
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	62
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	62
1. számú melléklet – Szolgáltatáscsomagok és díjak.....	64

Internetalapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP) – helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás	64
2. számú melléklet – Etikai kódex.....	80
3. számú melléklet – A szolgáltatás minőségi mutatói.....	81
Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei	81
Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése	81
4. számú melléklet – Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat	83
I. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre	83
II. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja	84
III. A személyes adatok továbbításának esetei	89
IV. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga.....	89
V. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai	90
VI. Az adatvédelmi felelős	90
VII. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok	90

A Virtual Communications Korlátolt Felelősségű Társaság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH vagy Hatóság) által az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 76. § (4) bekezdése alapján kialakított és közzétett, 2025. január 1. napjától hatályos osztályozás szerinti helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást (internetalapú beszédátviteli szolgáltatást, azaz nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi hívásokat biztosító szolgáltatást) nyújt az előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) szerint.

1. A szolgáltató adatai, elérhetősége

1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

A szolgáltató cégneve: Virtual Communications Korlátolt Felelősségű Társaság
A szolgáltató rövidített cégneve: Virtual Communications Kft.
A szolgáltató székhelye: 1107 Budapest, Fertő utca 8.
Cégjegyzékszám: 01-09-977960
Internetes honlapjának címe: <https://www.vircomm.hu>
A továbbiakban „Szolgáltató”-nak jelölve.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Virtual Communications Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: 1107 Budapest, Fertő utca 8.
Telefon/Fax: +36 (1) 881-6415
E-mail: ugyfelszolgalat@vircomm.hu
Nyitvatartási idő: munkanapokon 9–16 óráig

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Virtual Communications Hibabejelentő Iroda

Cím: 1107 Budapest, Fertő utca 8.
Telefon/Fax: +36 (1) 881-6415
E-mail: ugyfelszolgalat@vircomm.hu
Nyitvatartási idő: munkanapokon 9–16 óráig

1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF hatályos és korábbi változatait az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán – <https://www.vircomm.hu/aszf> – teszi hozzáférhetővé tárolható, megjeleníthető és nyomtatható formában. A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában – térítés ellenében – Előfizetői számára rendelkezésre bocsátja. Az ÁSZF kérésre – díjmentesen – akadálymentes, képernyőolvasó szoftverrel is olvasható elektronikus formátumban is elérhető (lásd az ÁSZF 6.8. pontját).

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

- a) A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési

feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a b) pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához [Eht. 10. § (1) bekezdés]: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság; székhely: 1015 Budapest, Ostrom utca 23–25.; ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.; postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: +36 (1) 457-7100, ügyfélszolgálat: +36 (1) 468-0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap: <https://www.nmhh.hu>. A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.); az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.).

- b) Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz [Mttv. 139. § (1) és 140. § (1)]: Média- és Hírközlési Biztos; cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.; postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: +36 (1) 429-8644; honlap: <https://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos>. A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok: Eht.; a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény; Ákr.
- c) Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével, kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) a fogyasztóvédelmi hatósághoz [Fttv. 10. § (1)]: Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH); székhely és levelezési cím: 1122 Budapest, Városmajor utca 35.; telefon: 06 80 310 020; e-mail: ugyfelszolgalat@nkfh.gov.hu; honlap: <https://nkfh.gov.hu>. A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény; Eht.; Ákr.
- d) A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban 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 [Tptv. 45. §, Fttv. 10. § (3)]: Gazdasági Versenyhivatal; cím: 1026 Budapest, Riadó utca 1–3.; postacím: 1534 Budapest, Pf. 958.; telefon: +36 (1) 472-8900; e-mail: gvh@gvh.hu; honlap: <https://www.gvh.hu>. A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok: a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény; a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény; Ákr.
- e) A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén: Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Polgármesteri Hivatal jegyzője; cím: 1102 Budapest, Szent László tér 29.; postacím: 1475 Budapest, Pf. 35.; telefon: +36 (1) 433-8100; e-mail: hivatal@kobanya.hu.

- f) Az első fokon illetékes bírósági fórum: Pesti Központi Kerületi Bíróság; cím: 1055 Budapest, Markó utca 25.; postacím: 1887 Budapest, Pf. 28.; telefon: +36 (1) 354-6000; e-mail: pkkb.elnok@birosag.hu. A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény; a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.
- g) Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) az illetékes békéltető testület [Fgytv. 18. § (1)]: Budapesti Békéltető Testület; cím: 1016 Budapest, Krisztina körút 99.; telefon: +36 (1) 488-2131; e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu; honlap: <https://bekeltet.bkik.hu>. A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; Eht.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatás

Szolgáltató az ÁSZF és annak mellékletei útján teljesíti az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatási kötelezettséget, és itt külön megjelöli az előzetes tájékoztatási kötelezettséghez kapcsolódó, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet vagy Eszr.) szerinti információkat, így különösen az alábbiakat, azon előfizetői szolgáltatásokra, ahol ez releváns:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a Szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat (3. számú melléklet);
- b) a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj (1. számú melléklet);
- c) az Előfizetői Szerződés időtartama, az Előfizetői Szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek (9. fejezet);
- d) a határozott idejű Előfizetői Szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek, ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját (9. fejezet);
- e) az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az Előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre (7. fejezet);

- f) a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét (8. fejezet);
- g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz (4.3. fejezet).

Amennyiben az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódóan az Eht. 129. § alapján az Eszr. további előzetes tájékoztatási kötelezettséget ír elő, úgy az ÁSZF vonatkozó részében ez szintén megjelölésre kerül az alábbiak szerint:

- a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében legalább: nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, ha a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásfelépítési időre vonatkozó követelmények (3. számú melléklet);
- b) a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak (4.4. fejezet);
- c) a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai (1. számú melléklet);
- d) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti (1. számú melléklet);
- e) tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel (nem releváns);
- f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések (11. fejezet);
- g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás (1. számú melléklet);
- h) az ügyfélszolgálat és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás (1.2., 5.1. és 6.5. fejezetek, valamint 1. számú melléklet);
- i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége (1. számú melléklet);
- j) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek (12. fejezet);

- k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (GDPR) 13. cikkében foglaltakra (4. számú melléklet);
- l) a fogyatékosággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, valamint az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése (6.8. és 6.9. fejezet);
- m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése (6.4. és 6.7. fejezet);
- n) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai (3.3. fejezet);
- o) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa (11. fejezet).

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

A szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy (igénylő) és a szolgáltató között az igénylő ajánlata alapján létrejött előfizetői szerződés alapján kerülhet sor. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az igénylő elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását, továbbá a szolgáltatás díjait. Szolgáltató nem biztosít szolgáltatást természetes személynek.

2.2.1. Az előfizető meghatározása

Előfizető: olyan jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll. Előfizető üzleti/intézményi előfizető lehet.

2.2.1.1. Üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizető) vonatkozó eltérő rendelkezések

Üzleti/intézményi előfizető olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek: egyéni előfizetőnek nem minősülő olyan vállalkozás, egyéb jogi személy vagy egyéb szervezet, amely a Szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll, továbbá a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény alapján kisvállalkozásnak vagy mikrovállalkozásnak minősül, vagy amelyet egyebekben a Szolgáltató a saját szegmentálása vagy egyedi döntése alapján kisvállalkozásnak vagy mikrovállalkozásnak tekint, illetve a közhasznú szervezet.

A szolgáltató nem alkalmaz eltérő rendelkezéseket az üzleti felhasználók tekintetében.

Az Eszr. 4. §-ában foglaltak alapján azon üzleti Előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint az Eszr. rendelkezéseitől. A fenti feltételek közé nem tartozó üzleti Előfizetők esetében a felek egyező

akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b), (4c) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1), (2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1), (2), (4) bekezdés, továbbá az Eszr. 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Az üzleti Előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá az Eszr. 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

A felek egyező akaratával megvalósított, az Eht.-tól való eltérés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.2.1.2. Költségviselő

Egyéb rendelkezés hiányában a költségviselő az előfizető.

A szolgáltatás díjainak megfizetését az előfizető helyett harmadik személy („költségviselő”) is vállalhatja, ez esetben a szolgáltató az esedékes számlákat az előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az előfizető írásbeli hozzájárulásának szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, az előfizetői szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az előfizető kötelesek a szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya nem mentesíti sem az előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.

Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a szolgáltató a díjakat az előfizetőtől is követelheti, az előfizető a díjak kiegyenlítéséért készfizető kezesként felel. Amennyiben az előfizető nem természetes személy, a szerződést kötő, a cég képviselőjére jogosult személy(ek) készfizető kezességét vállalnak.

A szolgáltató az előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az előfizető nevére és címére állítja ki.

2.2.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően, írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.2.2.1. Ajánlattételi (igénybejelentési) eljárás

Az ajánlattételt (előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az alábbiak szerint lehet megtenni: szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél; szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál; írásban a Szolgáltató internetes oldalán levő elektronikus adatlap kitöltésével.

Amennyiben az ajánlattétel az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az ajánlattételi eljárás mellőzhető. Szolgáltató jogosult ajánlattételként magát a megkötendő szerződés tervezetét megküldeni az igénylőnek.

Az ajánlattétel szempontjából Igénylő vagy Ajánlattevő (a továbbiakban: Ajánlattevő) az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az ajánlattétel akkor minősül teljes körűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és a 2.3. pont szerinti adatokat, valamint az Ajánlattevőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Ajánlattevő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett ajánlat esetén az ezen személyektől származó ajánlati minőség hitelt érdemlő igazolásával.

Az Ajánlattevő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével, igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Ajánlattevőt.

Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljes körű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

Az Ajánlattevő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

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

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani; ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igényt nem teljesíti.

A fenti a)–b) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Amennyiben a Szolgáltató a fenti bekezdés szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Ajánlattevő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

Az Ajánlattevő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a fenti b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Ajánlattevő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az Ajánlattevő a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit.

2.2.2.2. Szerződéskötési eljárás

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a szerződés aláírásával lehet elfogadni. Az ajánlatot az igénylőnek vagy törvényes képviselőjének (meghatalmazottjának) kell elfogadnia. Az ajánlatot az igénylő a Szolgáltatónak címezve visszaküldheti eredeti példányban postán, másolatát pedig telefax útján vagy egyéb elektronikus úton.

A 2.2.2.1. pont szerinti ajánlattételi és elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbi időpontban jön létre:

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollevők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés fentiek szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az egyedi előfizetői szerződés kötelező adatait tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az egyedi előfizetői szerződés kötelező adatait tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott

formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

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

Az igény teljesítése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

2.2.2.2.1. Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a Szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés – ellenkező kikötés hiányában – a Szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést, valamint – az Előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A szerződést az Előfizető részéről természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban meghatalmazott képviselője, nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy(ek) cégszerűen írják alá.

2.2.2.2.2. Szerződéskötés szóban

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés – amennyiben adott szolgáltatás tekintetében a felek eltérően nem állapodnak meg – a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

2.2.2.2.3. Szerződéskötés interneten keresztül

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató internetes oldalán található elektronikus adatlap kitöltésével és elküldésével teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az ajánlat beérkezését megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés – amennyiben adott szolgáltatás tekintetében a felek eltérően nem állapodnak meg – a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A

távollévők között elektronikus úton megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

2.2.2.2.4. Szerződéskötés ráutaló magatartással

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés a szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre. Az előfizetői szerződésben foglalt adatok valóságtartalmáért az aláíró személy tartozik felelősséggel, az előfizetői szerződéssel járó kötelezettségek az Előfizetőt terhelik.

2.2.3. Szerződéskötés megtagadása

A Szolgáltatót az Eht. 129. § (1) bekezdése alapján nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ezért fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján megtagadhassa az új előfizetői szerződés megkötését:

- ha a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak,
- ha a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Előfizetőnek a Szolgáltató felé tartozása van, vagy tudomására jut, hogy az Előfizetőnek más szolgáltatókkal szemben 30 napnál régebbi lejárt tartozása van,
- ha a Szolgáltatónál korábban igénybe vett szolgáltatás megszüntetésére az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor,
- ha az igénylő – személyazonosító okmányainak adatai szerint – a 18. életévét még nem töltötte be,
- ha – különös tekintettel az akciókhoz kötődő igénylések esetében – az Előfizető a Szolgáltatónak az előfizetői hozzáférési pont (fizikai) létesítése időpontjának egyeztetésére irányuló megkeresésétől számított 30 napon belül nem biztosítja a Szolgáltató részére a megvalósítás (bekötés) feltételeit,
- ha a Szolgáltató az Előfizetővel korábban fennállott szerződését felbontotta.

Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának megfizetéséhez kösse; a szerződés megkötésével egyidejűleg az 1. számú mellékletben meghatározott visszaállítási díjnak megfelelő összeg megfizetését kérje; határozott idejű szerződést kössön. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fenti lehetőségek közül megítélése szerint válasszon, vagy azokat együttesen alkalmazza. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

2.3. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az előfizető legalább a következő adatait köteles a szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik: cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszama, bankszámlaszama, adószama, képviselő neve és e-mail-címe.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az előfizető nem vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eszr. alapján, az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető: 1) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye; 2) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma; 3) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve; 4) kiskorú vagy cselekvőképeségében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő 1)–3) pont szerinti adatai; 5) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma; 6) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a Szolgáltató adatai: 1) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe; 2) a Szolgáltató cégjegyzékszáma; 3) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail-címe; 4) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége; 5) az internetes honlap elérhetősége; 6) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás: 1) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye; 2) a szolgáltatás megkezdésének határideje; 3) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva; 4) a díjfizetés módja; 5) a számlakibocsátás határideje; 6) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje; 7) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e) amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje: 1) az előfizetői névjegyzékkel, 2) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, 3) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, 4) a tételes számlamelléklet vagy a hívásrészletező igénylésével, 5) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval, 6) az egyéni előfizetői minőséggel, 7) a kis- és közép vállalkozási minőséggel, 8) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével, 9) az Eszr. 8. § (2) bekezdése szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásulvételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az Előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az Előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;

- i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az Előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) üzleti Előfizető esetén az Eszr. 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

A Szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi előfizetői szerződéshez az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az Előfizető lakcíméhez vagy székhelyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a b) 3) pont alapján feltüntetettektől.

A Szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az a) pont szerinti személyes adatokat kezelheti.

Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató köteles internetes honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, hiányosan, vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, az előfizetői szerződés nem jön létre.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok bemutatását kérheti:

- a) Céggjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, szövetkezet, egyéni cég, vízgazdálkodási társulat stb.) esetében: 30 napnál nem régebbi és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyző végzés vagy cégbírósi kivonat, amennyiben még nincs bejegyezve, a cégbírósi írásban érkezett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldánya, a céggjegyzésre jogosult személyazonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el);
- b) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák stb.) esetében: 30 napnál nem régebbi, hatályos adatokat tartalmazó, bírósági nyilvántartásba vételről rendelkező végzés, vagy nyilvántartásba vétel előtt az alapszabály bíróság által érkezett másolati példánya, a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya. Szükséges lehet meghatalmazás közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el;
- c) Egyéni vállalkozók esetében: az egyéni vállalkozói nyilvántartásba vételt igazoló dokumentum eredeti vagy másolati példánya, személyazonosító okmány, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

A Szolgáltató weboldalán (<https://www.vircomm.hu>) megkötött elektronikus szerződés megkötését követően az Előfizetőnek meg kell küldenie a szerződéskötéshez szükséges okmányok másolatait az ugyfelszolgalat@vircomm.hu e-mail-címre. Az elektronikus szerződés megkötésekor az Előfizető magára nézve kötelezően elfogadja az ÁSZF tartalmát.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja (minőségi célérték: 30 nap, vállalt minimálérték: 30 nap), amennyiben az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltató és az előfizető ettől eltérően nem rendelkeznek.

2.4. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe a fenti pontokban meghatározottak szerint.

2.4.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai

A szolgáltatás igénybevétele – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – időben nem korlátozott, a szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

2.4.2. A szolgáltatás igénybevételének személyi feltételei

A szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint. A Szolgáltató a szolgáltatást üzleti/intézményi Előfizetők számára nyújtja.

A szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal csak a felek külön megállapodása esetén köt előfizetői szerződést. Természetes személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel Szolgáltató nem köt szerződést.

Az előfizető a szolgáltatás használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, amely a szolgáltatás harmadik fél számára történő átengedéséből adódik.

Az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében részletezett Etikai kódexben foglalt előírásokat betartani.

2.4.3. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi korlátai (műszaki feltételek)

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és a szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni. A szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az előfizető számára szakmai támogatást nyújthat. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a

szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetőnek írásos szerződésben kell vállalnia, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden, a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az előfizetői oldalon a szolgáltató vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az előfizető vagy a szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai: A szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás egyes típusait azonban csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja; ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit, földrajzi és egyéb korlátait az egyes szolgáltatástípusok leírásai tartalmazzák.

A szolgáltatás területi kiterjedése jelenleg: Budapest.

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed Magyarország területén mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján, továbbá Magyarország területén az NMHH által földrajzi számozási területnek minősített azon területre, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes előfizetői hozzáférési pont létesítésére.

2.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásra, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.5.1. Előfizetői hozzáférési pont

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az elektronikus szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató szerverfarmja BIX (Budapest Internet Exchange) elhelyezéssel, melyet az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontja és a publikus internet segítségével ér el. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (telepítési díj) felszámítani abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatót bízza meg a hozzáférési pont kialakításával.

Az Előfizetők önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői végpontot. A szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani, de az Előfizetőnek írásos vagy elektronikus formában megkötött szerződésben kell vállalnia, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden, a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy
- ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vagy a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, valamint

- ha vis maior vagy az igénylő, illetve harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

2.5.1.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítése és annak határideje

Üzleti előfizetők esetében a jelen pontban részletezett szabályok alkalmazása nem kötelező, a felek az előfizetői szerződésben egyező akaratallal eltérhetnek tőlük.

Mind írásban, mind elektronikus úton megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató azt feltételezi, hogy az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot önállóan alakítja ki. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje ezért jelen pontban nem értelmezhető a Szolgáltató részéről.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel megállapodhat. A telepítési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában rendelkezésre álló internetcsatlakozási pont mellé telepíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket. További kábelezési vagy minden olyan munkálat elvégzése, ami a szolgáltatás igénybevételének helyéig tart, az Előfizető feladata.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja. A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani. Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért, megállapodás alapján vállalja.

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.2.2.1. pont b) alpontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti időpontban az igénylő, Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére rendelkezésre álló határidő a fenti időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

2.6. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatások

A Szolgáltató nem nyújt mobil internet-hozzáférési szolgáltatást, mobil telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást, illetve műholdas vagy földfelszíni digitális műsorterjesztés előfizetői szolgáltatást, így a jelen ÁSZF-ben ezekre a szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem kerülnek szabályozásra.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás a jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az Előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött, illetve helyhez nem kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára, vagy bármely mobiltelefon-hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött és helyhez nem kötött telefonhálózatból vagy mobiltelefon-hálózatból érkező hívás esetében, amennyiben rendelkeznek a Szolgáltató által biztosított vagy a Szolgáltatóhoz hordozott telefonszámmal. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányba, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányból. (Számozás

az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet – ANFT – alapján.)

A szolgáltatás a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az Eht. 76. § (4) bekezdése alapján kialakított és közzétett, 2025. január 1. napjától hatályos osztályozási rendszer szerint az alábbi szolgáltatástípusba tartozik:

- Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás (számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás).

E szolgáltatástípusba tartoznak az IP-alapú hang- (VoIP) szolgáltatások is, amennyiben azok helyhez kötöttek, a Szolgáltató által biztosított hívószámmal kerülnek nyújtásra.

3.1.1. Internetalapú beszédátviteli szolgáltatás

Az internetalapú beszédátviteli szolgáltatás lényege, hogy a telefonhálózat, illetve a mobil rádiótelefon-hálózat, valamint az internethálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

Az IP-alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL-kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén – az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az előfizetőnek a hangátvitellel azonos időben megvalósuló, általános célú internethasználatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

3.1.2. Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás

A szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást nyújt, amelyet az előfizetők az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

A szolgáltatás igénybe vehető bármely szolgáltató által biztosított távközlési hálózaton keresztül. Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon-hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről.

Helyi hívás az 1. számú melléklet szerinti prefixek (körzetszámok) szerinti, helyhez kötött telefonállomások felé irányuló hívás. Távolsági hívás a nem helyi hívásnak sorolt, helyhez kötött telefonállomások felé irányuló hívás. Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, a külföldi mobil rádiótelefon-állomásra, valamint a műholdas telefonállomásra irányuló hívás. Mobil rádiótelefon-hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon-szolgáltatók hálózatába irányuló hívás.

A szolgáltató biztosítja előfizetői számára a rövid hívószámok (pl. segélyhívó szolgálatok) elérését.

Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a telefonszolgáltatások célja nem az elsődleges vonalas hangátviteli szolgáltatások vagy egyszerű régi telefonvonalak lecserélése vagy helyettesítése, továbbá, hogy a szolgáltatás funkciói közé nem tartoznak a segélyhívószámokhoz (pl. 112, illetve ezek helyi megfelelői) kapcsolódó egyes jellemző szolgáltatások, mint például a garantált hívószám-felismerés, valamint az automatikus földrajzi elhelyezkedés azonosítása és a címlista. A segélyhívásokra vonatkozó részletes tájékoztatást az ÁSZF 3.3. pontja tartalmazza.

Az előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, amely belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon-állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon

belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon-állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik szolgáltatóval kötött tranzitmegállapodás keretében a hálózata elérhető.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A szolgáltató biztosítja előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha adott előfizető másik, helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást nyújtó szolgáltatót választ, a szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

3.1.3. Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti beszédátviteli szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze.

Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatálybalépése előtt értesíti.

3.1.4. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz vagy hangszolgáltatáshoz kapcsolódóan az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja. A kiegészítő szolgáltatások kizárólag az alapszolgáltatás mellett vehetők igénybe; díjaikat a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

„Szépszám” szolgáltatás

Könnyen megjegyezhető, egyedi telefonszám biztosítása. A Szolgáltató lehetőséget biztosít az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató számmezőjéből olyan kapcsolási számot igényeljen, amelyet jellegzetes számkombinációja révén a hívó fél könnyen megjegyezhet. A számkombináció jellegétől függően a szolgáltatás három alkategóriára oszlik: I. kategória: 800-8AAA típusú számok; II. kategória: 800-8A8A és 800-8AAB típusú számok; III. kategória: 800-8ABB és 800-8ABA típusú számok.

„Kékszám” szolgáltatás

A „Kékszám” szolgáltatás keretében az Előfizetőnek lehetősége nyílik arra, hogy ügyfelei számára kedvezményes tarifával hívható telefonszámot biztosítson; a beérkező hívások díjának egy részét az Előfizető vállalja át a hívó féltől.

„Zöldszám” szolgáltatás

A „Zöldszám” szolgáltatás keretében az Előfizetőnek lehetősége nyílik arra, hogy ügyfelei számára ingyenesen hívható telefonszámot biztosítson; a beérkező hívások díját az Előfizető vállalja át a hívó féltől.

Hívásátírányítás

A hívásátírányítás szolgáltatás segítségével az Előfizető a telefonszámára beérkező hívásokat egy általa megadott telefonszámra irányíthatja át. Kivételt képeznek a Szolgáltató hálózatából nem hívható telefonszámok, az emelt díjas hívószámok és a rövid hívószámok, amelyekre hívást átírányítani nem lehet. Az átírányított hívásszakasz díja az Előfizetőt terheli az 1. számú melléklet szerinti tarifák alapján. Az átírányítás lehet feltétel nélküli, vagy feltételes (ha a vonal foglalt, ha a vonal nem elérhető, vagy ha a hívást meghatározott időn belül nem fogadják). Az Előfizető az átírányítást a végberendezése segítségével díjmentesen maga is beállíthatja; az ügyfélszolgálaton keresztül kért beállítás díját az 1. számú melléklet tartalmazza.

Részletes számla (tételes számlamelléklet)

Az Előfizető külön díj ellenében részletes számlát (tételes számlamellékletet) kérhet, amely tartalmazza különösen a hívások kezdő időpontját és időtartamát, a hívott számokat, a hívásirányokat, az igénybe vett szolgáltatásokat és a hívások díját. Jogszabály alapján a részletes számlán egyes speciális hívószámok (különösen a segélyhívó számok és a névtelen tanúvonalak) nem kerülnek feltüntetésre. A szolgáltatás oldalankénti díját az 1. számú melléklet tartalmazza.

Kapcsolási szám

A Szolgáltató vonalanként egy kapcsolási számot díjmentesen biztosít. Az Előfizető igénye esetén további kapcsolási számok igényelhetők, amelyek számonkénti havidíját az 1. számú melléklet tartalmazza.

Hordozott szám számhasználati díja

A Szolgáltatóhoz hordozott telefonszámok után a Szolgáltató számonkénti havi számhasználati díjat számít fel, amelynek mértékét az 1. számú melléklet tartalmazza. A számhordozásra vonatkozó részletes szabályokat a jelen ÁSZF 8. fejezete tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területét a 2.4.3. pont tartalmazza.

3.3. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait

Az Előfizető köteles tájékoztatni azokat a személyeket, akik azon a helyen tartózkodhatnak, ahol az Előfizető az adott szolgáltatásokat használja, hogy a hagyományos segélyhívószámok a szolgáltatás, valamint az eszköz használatával nem minden esetben érhetők el. A Szolgáltató nem vállal helytállási kötelezettséget azokért a követelésekért, kárigényekért, veszteségekért, amelyek ebből erednek.

Az Előfizető a fentiek alapján tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem működtet elsődleges vagy életmentő vonalakat. A Szolgáltató javasolja, hogy az Előfizető egyéb módon mindig biztosítsa annak lehetőségét, hogy a hagyományos segélyhívó szolgáltatásokat el lehessen érni, például egyszerű hagyományos telefonvonal vagy mobiltelefon segítségével.

A Szolgáltató köteles ingyenesen biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül – ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is – a segélyhívó szolgálatokat. 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.

E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

A Szolgáltató biztosítja a telefonszolgáltatók és az egyetemes szolgáltatók számára jogszabályban előírt, valamint a hagyományos kezelői szolgáltatásoknak a szolgáltató hálózatából történő elérését.

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatások esetén a helyhez kötött telefonszolgáltatásra vagy hangszolgáltatásra a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés tekintetében műszaki korlát nem áll fenn.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

Az előfizetői hozzáférési pont azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakozik a publikus internethez, és ezzel közvetetten a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont nem a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

Szolgáltató a 3. számú mellékletben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető hozzáférési pontján az előfizetői szolgáltatások vonatkozásában.

Ha a Szolgáltató az előbbi vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult.

Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel. A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz, és az ellenőrzés eredményeit dokumentálja.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult az NMHH-től minőségvizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.2. 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, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

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

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

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével. A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközként. A Szolgáltató letiltja az NMHH által nyilvántartott, „betárcsázó és egyéb gyanús számok” listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint, az Előfizető értesítése mellett szüneteltetheti vagy korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételét.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az előfizető köteles gondoskodni. Amennyiben mégis a szolgáltató bocsát az előfizető rendelkezésére végberendezést, úgy a használatból kapcsolatban felmerülő esetleges feltételről, korlátozásról tájékoztatást nyújt az előfizető számára. A szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

4.4.1. Hálózathoz csatlakoztatható előfizetői végberendezés

Szolgáltató az Előfizető részére alapesetben nem biztosít végberendezést. A végberendezésről az Előfizetőnek kell gondoskodnia, amelynek rendeltetésszerű használhatóságáért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által biztosított végberendezést használja, azt az Előfizető az előfizetői szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltatónak visszaadni. A Szolgáltató által biztosított végberendezés nem rendeltetésszerű használatából eredő károkat az Előfizető köteles megtéríteni.

A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.4.2. Előfizető felelőssége

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítására vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, amely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

A készülék beállítása az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat a Szolgáltató az Előfizető kérésére, egyedi megállapodás alapján, külön díj ellenében elvégezheti.

4.4.3. Eljárás vevőkészülék hibájából adódó vita esetén

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

4.4.4. A szolgáltató ellenőrzési jogosultsága

A Szolgáltató indokolt esetben (amennyiben az Előfizető berendezései vagy hálózata veszélyezteti a Szolgáltató hálózatát) jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja azok 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A szolgáltatás szünetelhet

- a) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból,
- b) az Előfizető kérésére,
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior),
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a jelen ÁSZF-ben megjelölt egyéb esetekben.

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet, mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetésének időtartama, de maximum havonta 16 óra, a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi időpontokban végzi: minden naptári hónap első keddjén 00:00–06:00, valamint minden naptári hónap harmadik keddjén 00:00–06:00 között. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az a), c), d) és e) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges; továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység; rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti, az 1. számú mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott kiszállási díjat számít fel. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az 1. számú mellékletben meghatározott és – a szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 30 nap, leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknel sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló, előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis maior) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis maiornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

A Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt mód szerinti szünetelésre a vis maior szabályai irányadók.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

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

- b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, amelynek esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,
- e) az Előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződésben tett közvetlen vagy közvetett rendelkezése alapján.

Az a)–c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d)–e) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a c) pontban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásaként a Szolgáltató az Előfizető számára csak a segélykérő számok (104, 105, 107, 112), valamint a Szolgáltató központi ügyfélszolgálati számának hívását teszi lehetővé. A korlátozás a bejövő hívások Előfizető általi fogadását nem érinti, a bejövő hívások fogadása a korlátozási időtartam alatt is lehetséges. Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7. pontban foglaltak szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az 1. számú mellékletben feltüntetett díjat számítja fel.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számítja fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára, 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Hibabejelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató által biztosított telefonszolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az ÁSZF 3. számú mellékletében vállalt szolgáltatásminőségtől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek, és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

Az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében eljáró más személy a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az észlelt hibát vagy működésképtelenséget bejelentheti szóban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy hibabejelentőjén, illetve írásban levélben vagy elektronikus elérhetőségen keresztül. A hibabejelentő elérhetőségét a jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza az Előfizető bejelentése alapján:

- a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján pedig tartalmazza:

- a) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- b) a hiba okát,
- c) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

- d) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a hibaelhárításról történő értesítések módját és időpontját. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja, és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti 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.

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Szolgáltató a jelen pont szerinti közvetlen értesítési kötelezettségének azzal is eleget tehet, hogy a hibaelhárításkor a munkalapot az Előfizető részére átadja, amely átadást az Előfizető elismer.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát köteles kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor, és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül 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.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 évig megőrzi.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által az a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időtartammal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten 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.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az Előfizetőre.

6.1.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás

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

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja: telefonon vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával; a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba azonosítása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja. A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott végberendezés, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az 1. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt a feltételek adottsága miatt teljesíteni tudja, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdí a helyszíni hibaelhárítást az 1. számú mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- a) a 48 órás kivizsgálási és a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő 72 órás időtartam vonatkozásában az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be; továbbá ha a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik; vagy a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította; illetve az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett; továbbá ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga elvégezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel elvégeztetni. Amennyiben a hibakivizsgálás vagy -elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést önmaga kívánta javítani, vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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 általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körütekintő, megfelelően informált Igénylőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészben nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az előfizetői szerződésekől eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.4. pontja tartalmazza.

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasz, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasz, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult az 1.5. pont szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni. Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult az 1.5. pont szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- b) az áthelyezési igénybejelentés elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- c) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- d) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- e) a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,
- f) az ÁSZF 2.5. és 4.1. pontjaiban foglalt esetekben.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH rendelet (Eszr.) alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

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

Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlétük esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

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

A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: az előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek. (A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.)

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával a jogszabályban meghatározott időtartamig megőrzi.

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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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 az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem az ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizetőnek a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani. Szolgáltató jogosult az előfizetői panaszt, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles, és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásáért az ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel. Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott

formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről. Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

6.5. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tarthat, amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes honlapján.

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózathoz indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető. Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszokról és hibabejelentésekről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egyéves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 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 az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó, illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében, és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében.

Az Előfizető nyilatkozatait, valamint a Szolgáltató értesítéseit, tájékoztatásait és közzétételeit a Szolgáltató székhelyére vagy központi ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon vagy elektronikus levélben megküldve, vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik. Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget: a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és b) az abban foglaltakról a telefonszolgálatos igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő, és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Elektronikus számlabemutatói rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak; az Előfizetőt a számlaértesítő elektronikus levélben vagy az elektronikus számlában – amennyiben lehetséges, a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással – kell értesíteni.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő, és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, a Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint – az alábbi korlátozásokra figyelemmel – az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget: a) az Előfizető közvetlen értesítésével postai úton, az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon; b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail-címre; c) egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított 7. napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni. A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni. Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig –

a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A fentebb meghatározott értesítési módokat – a napilapban való közzététel kivételével – a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy c) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték. Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

6.6. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadni; az így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

6.7. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az eljárásra jogosult hatóságok, szervezetek megnevezését és elérhetőségeit az ÁSZF 1.5. pontja tartalmazza.

6.8. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató valamennyi, a jelen ÁSZF szerinti előfizetői szolgáltatása a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára is – a többi végfelhasználóval azonos feltételekkel – elérhető. A Szolgáltató kifejezetten fogyatékossgal élő végfelhasználók számára kialakított külön terméket vagy díjcsomagot jelenleg nem kínál.

A Szolgáltató – a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 1. mellékletében foglalt követelményekre is figyelemmel – a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára a szolgáltatás igénybevételét az alábbi megoldásokkal segíti:

- a) az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő több érzékszervi csatornán keresztül elérhető: írásban (e-mailben és levélben), telefonon és személyesen; hallássérült vagy beszéd fogyatékossgal élő végfelhasználók valamennyi bejelentésüket, hibabejelentésüket írásban (e-mailben) is megtehetik, és a Szolgáltató kérésükre írásban válaszol;
- b) az ÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés, a számlák és a szerződéssel összefüggő egyéb dokumentumok kérésre, díjmentesen elérhetők akadálymentes, képernyőolvasó szoftverrel is értelmezhető elektronikus formátumban, továbbá kérésre nagyobb betűméretű nyomtatott változatban;
- c) a szolgáltatás szabványos interfészek (SIP-protokoll) vehető igénybe, így a fogyatékossgal élő végfelhasználó által választott, saját igényeihez igazodó, támogató-segítő funkciókkal rendelkező végberendezéssel vagy szoftveres alkalmazással (például feliratozást, szövegfelolvasást vagy erősített hangot biztosító megoldásokkal) is használható;
- d) az ügyintézés során az előfizető meghatalmazott vagy segítő személy közreműködését is igénybe veheti;
- e) a Szolgáltató a honlapját úgy törekszik kialakítani, hogy annak tartalma a fogyatékossgal élő felhasználók számára is észlelhető, kezelhető, érthető és technikailag hozzáférhető legyen.

A fogyatékossgal élő végfelhasználókat érintő aktuális információk elérhetők a Szolgáltató honlapján (<https://www.vircomm.hu>), valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (elérhetőségek: ÁSZF 1.2. pont). A fogyatékossgal élő felhasználókat érintő hírközlési tájékoztatók az NMHH honlapján (<https://www.nmhh.hu>) is elérhetők.

6.9. Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése az Aktv. 3. melléklete alapján

Az Aktv. rendelkezéseit 2025. június 28. napjától kell alkalmazni az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra (a gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások kivételével).

A Szolgáltató az Aktv. 3. § (3) bekezdése szerinti, szolgáltatást nyújtó mikrovállalkozásnak minősül, ezért az Aktv. alapján mentesül az Aktv. 1. melléklet 3. és 4. pontja szerinti akadálymentességi követelmények, valamint az akadálymentességi követelményeknek való megfeleléssel kapcsolatos, az Aktv.-ben előírt kötelezettségek teljesítése alól.

A Szolgáltató a mentességtől függetlenül – az arányosság keretei között – törekszik arra, hogy szolgáltatásai és ügyfélkapcsolati folyamatai a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára is hozzáférhetők legyenek. Az Aktv. 3. mellékletében foglalt szempontrendszerre figyelemmel a szolgáltatás akadálymentessége az alábbiak szerint biztosított:

- a) a szolgáltatás jellemzőiről, igénybevételének feltételeiről szóló tájékoztató (ÁSZF, díjszabás, szerződéses dokumentumok) több érzékszervi csatornán, akadálymentes elektronikus formátumban is elérhető a 6.8. pontban foglaltak szerint;
- b) a szolgáltatás szabványos interfészeket kerül átadásra, így az előfizető által választott támogató-segítő technológiákkal is használható;
- c) az ügyfélszolgálati és hibabejelentési folyamatok több, egyenértékű kommunikációs csatornán érhetők el (ÁSZF 1.2., 1.3. és 6.8. pont);
- d) a Szolgáltató a honlapján közzéteszi az akadálymentességgel kapcsolatos aktuális információkat, és azokat változás esetén frissíti.

Amennyiben a Szolgáltató mikrovállalkozási minősége a jövőben megszűnik, a Szolgáltató az Aktv. 1. mellékletében foglalt követelményeknek való megfelelést az Aktv. 3. melléklete szerint értékeli, dokumentálja, és annak eredményéről a jelen pont módosításával ad tájékoztatást.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj-visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján – a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között – szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

7.1.2. Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor, az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a 7.1.7. pontban írt további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.3. Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított, változó összegű díj, amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte-díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4. Egyszeri díjak

7.1.4.1. Belépési (bekapcsolási) díj: A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.2. Átírási díj: A szolgáltató a jelen ÁSZF-jében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.3. Jellegváltoztatási díj: A szolgáltató a jelen ÁSZF-jében szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltoztatási díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.4. Áthelyezési díj: A szolgáltató a jelen ÁSZF-jében szabályozott előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.5. Visszaállítási díj: A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására a jelen ÁSZF-ben foglaltak alapján kerül sor, az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összegét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.6. Műszaki eszközök és azok üzembe helyezésének díja: Egyes szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy – túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton – az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja – a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba- vagy használatba adás stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybevétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára – az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

7.1.4.7. Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja: Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanly felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.8. Hiteles dokumentum igénylésének díja: Előfizető jogosult a szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díjat a jelen ÁSZF 1. számú melléklete határozza meg.

7.1.4.9. Kedvezmények: A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

7.1.5. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

7.1.5.1. Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén: A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizető által igénybe vett szolgáltatásért fizetendő díjakat. A szolgáltató az első számlát legkésőbb a szolgáltatás beindítását követő hónap 8. napjáig állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 5. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

A szolgáltató a számlákat kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt költségviselő (számlafizető) nevére állítja ki, és azokat postai vagy elektronikus úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt címre (levelezési címre) küldi meg. A szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel elektronikus vagy postai úton küldi meg az előfizetőnek, és amelyet a kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekint. Ha az előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 5 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

Szolgáltató hóközi számla kiállítására és küldésére jogosult, amennyiben az előfizető a korábbi forgalmától vagy forgalomvállalásától jelentősen eltérő, azt jelentősen meghaladó forgalmat generál. A szolgáltató által megküldött számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet. A fizetési határidő a számla kiállításának dátuma + 15 nap. A szolgáltató jogosult fizetési emlékeztetőként a számla újraküldésére a számla lejártát megelőző 5 napban, illetve a számla lejáratát követően is.

7.1.5.2. Az előfizetői teljesítés a szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele: Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybe vett szolgáltatásért fizetendő díjakat. A szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 7.1.5.1. pontban írtak szerint jár el, azzal, hogy a szolgáltatás mindaddig nem kerül üzembe helyezésre, ameddig az előfizető nem tesz eleget szerződésszerűen teljes fizetési kötelezettségének.

7.1.5.3. Az előfizetői teljesítés nem feltétele a szolgáltatás üzembe helyezésének: Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybe vett szolgáltatásért fizetendő díjakat. A szolgáltató a számlát a szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 15 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 7.1.5.1. pontban írtak szerint jár el.

7.1.6. Késedelmi kamat

Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató egyéni előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, nem egyéni előfizetők esetén pedig évi 20%-os mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

7.1.7. Szünetelés esetén fizetendő díj

A szolgáltató az előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen ÁSZF 1. számú melléklete rendelkezik. A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti szüneteltetése esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

7.1.8. A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

7.1.9. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A szolgáltatásban bekövetkezett, a szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

7.1.10. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása

Ha a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más távközlési szolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti.

7.1.11. Elektronikus számlaküldés

Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat. Előfizető az

elektronikus számlaküldési mód választásáról az új előfizetői szerződés elfogadásakor, szerződéssel rendelkező Előfizető az érvényben lévő egyedi előfizetői szerződés ez irányú módosításával nyilatkozhat.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát az előfizetői szerződésre vonatkozóan már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére. Az Előfizető a hiteles elektronikus számlát a Szolgáltatótól a nyilatkozatában általa közölt e-mail-címre kapja meg. A kiállított számla megküldésével a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel beállnak. A kiküldést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-ben a számlaküldés hiányának jelzésére nyitva álló határidőben (adott hónap 10. napja), ha az ugyanezen ÁSZF-ben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem érkezik számla a Szolgáltatótól.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az Eht.-ban, illetve az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben foglalt tájékoztatási, illetőleg értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz-átutalási megbízást (sárga csekket) a Szolgáltató nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl. banki átutalás) köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben az Előfizető az elektronikus számlával kapcsolatos nyilatkozatát visszavonja, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) köteles papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek. Abban az esetben, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor az elektronikus számla befogadása tekintetében az Előfizető részére határozott idejű előfizetői szerződés keretében kedvezményt biztosított, és ezen határozott idő lejártá előtt az Előfizető az elektronikus számlabefogadásáról szóló nyilatkozatát visszavonja, úgy a Szolgáltató jogosult az Előfizető részére a nyilatkozata alapján nyújtott kedvezmények egyösszegű visszatérítésére kötelezni az Előfizetőt.

Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról (így különösen az elektronikus számla befogadására szolgáló e-mail-cím megváltozásáról) a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 (nyolc) napon belül köteles tájékoztatni. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó előfizetői bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számlakibocsátó) részéről történő visszaigazolástól hatályos; a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, amelytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papíralapú számlát tud az Előfizető részére küldeni. Ezen időszak kezdő dátuma azonban nem lehet több, mint a nyilatkozat visszavonásától és a Szolgáltatóhoz való eljuttatásától számított 60 nap.

Amennyiben az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, úgy az Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásának.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. A díjfizetés módja

Az előfizető a szolgáltatási díjakat az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon, banki átutalással – a teljesített számla sorszámanak közleményben történő feltüntetésével –, vagy a szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni. Banki befizetés esetén a szolgáltató jogosult a befizetés költségét áthárítani az Előfizetőre és azt a következő számlán szerepeltetni mint egyéb költséget.

7.2.2. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés a vállalt időtartam lejárta előtt az előfizető érdekkörében felmerült okból (az előfizető szerződésszegése, előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése stb.) megszűnik, az előfizető a szerződés fennállása alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén az előfizető köteles a szolgáltató által a szerződés fennállása alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten, valamint köteles az egyedi előfizetői szerződésben vállalt további, ezen esetre vonatkozó fizetési kötelezettségeit egy összegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató részére megfizetni.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg továbbá a Szolgáltató az Előfizető részére az olyan kárt, amely az Előfizető harmadik személlyel szemben fennálló szerződéses kötelezettségéből ered. Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be. A kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét. A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentes kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést, a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

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

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

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

Az Előfizetőt az Eht. és az Eszr. alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

- 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.
- Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
- A hibás teljesítéssel kapcsolatban az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.
- A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a kötbér mértéke az alábbi vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiségi csökkenésével lehetett igénybe venni; nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.
- A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.
- A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének négyszerese.
- A szolgáltatás nyújtása megkezdésének késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.
- A szolgáltatás nyújtása megkezdésének műszaki okok miatti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni.

Az Előfizetőt a szolgáltatásminőségi célértékek nem biztosítása esetén az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.1. A kötbérfizetés módja

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A számhordozásra vonatkozó jogszabályok

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.),
- a számhordozás és a szolgáltatóváltás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Számhordozási rendelet),
- az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet (ANFT).

8.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató vagy hangszolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatóhoz vagy hangszolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató vagy hangszolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatótól vagy hangszolgáltatótól hozza át.

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének, illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart. A hordozott szám földrajzi szám és nem földrajzi szám, ezen belül a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, valamint az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás előfizetői száma lehet.

Központi Referencia Adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát.

Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – bejelenti a számhordozás iránti igényét.

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő, 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmezőátadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a

szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja.

Földrajzi szám: az ANFT-ben meghatározott olyan szám, amelynek földrajzi helyre utaló számrészét a számkijelölés szerinti előfizetői hozzáférési pont fizikai helyére történő irányításra használják.

Számblokk: az esetek döntő többségében egymást követő számok halmaza. Ennek értelmében egy számblokknak kell tekinteni az egy szerződésszám alatt lévő, egymást követő telefonszámokat. Az egymást követő, de nem egy szerződésszámon lévő telefonszámok nem tekinthetők egy blokknak.

8.3. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.3.1. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek

Szolgáltató együttműködik a többi telefonszolgáltatóval és hangszolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

Szolgáltató mint előfizetői hozzáférést nyújtó átadó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa előfizetői számát.

Szolgáltató mint előfizetői hozzáférést nyújtó átvevő szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átadó) szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti, és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató mint átvevő szolgáltató az előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett előfizetői szerződést köt. Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó szolgáltatók egymással e tekintetben megállapodást kötöttek.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átadó szolgáltatót, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor vagy azt követően az átadó szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ez esetben a számhordozás teljesítését az átadó szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő szolgáltatója az Előfizető képviselőjeként nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja; ez esetben az átadó szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

8.3.2. A számhordozás kezdeményezése és teljesítésének folyamata

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon, valamint a számhordozási nyilatkozatban foglalt adatok alapján azonosítja, és ezen adatokat továbbítja az átadó szolgáltató felé. Az átvevő szolgáltató nyilatkoztatja továbbá az Előfizetőt arról, hogy a Számhordozási rendelet szerinti, számhordozást kizáró feltétel nem áll fenn, és új előfizetői szerződést, illetve számhordozási megállapodást köt.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének és a számhordozási megállapodásnak megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződés a Számhordozási rendeletben foglaltak szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

Az Előfizető számhordozási nyilatkozatának kötelező tartalmi elemei:

- Előfizető neve/cégneve,
- természetes személy Előfizető esetén anyja neve,
- gazdálkodó szervezet Előfizető esetén cégjegyzékszáma, cégjegyzésre jogosult képviselőjének neve,
- Előfizető lakcíme/székhelyének címe,
- Előfizető hordozni kívánt kapcsolási száma vagy számtartománya, vagy hordozni kívánt nem földrajzi szám,
- javasolt számátadási időablak(ok),
- az előfizető számhordozási igénye.

A számhordozási igénybejelentés opcionális eleme az átvevő szolgáltató nyilatkozata a számla- és egyéb tartozások kiegyenlítésének átvállalásáról.

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja; ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

A számhordozási igénybejelentést az átvevő szolgáltató honlapjáról letölthető számhordozási nyilatkozat kitöltésével, aláírásával és az átvevő szolgáltató részére történő megküldésével kell kezdeményezni. Az igényt az átvevő szolgáltató címére kell megküldeni, vagy a szolgáltató számhordozás-ügyintézésre fenntartott ugyfelszolgalat@vircomm.hu e-mail-címére.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

Kedvezményes díjazású szolgáltatás, díjmentes szolgáltatás, emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében előzetesen egyeztetni. A számhordozás az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban történik meg. Nem földrajzi szám esetében a hordozási igényt számonként, a tényleges végződtetés hívószámával együtt kell megadni.

8.3.3. Számhordozási eljárás

Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót az adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. A számhordozást az átvevő szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig köteles bejelenteni a KRA számára.

A számhordozás bejelentéséről a KRA az átadó szolgáltató részére jóváhagyást kérő üzenetet készít. A bejelentést az átadó szolgáltató a tranzakciózárásig, kizárólag a Számhordozási rendeletben meghatározott indok alapján utasíthatja el.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakciózárásig a Számhordozási rendelet szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozás jóváhagyási határidején belül nem válaszol, úgy kell tekinteni, hogy a bejelentés adatait jóváhagyta, és ennek alapján a számhordozást a KRA elfogadottá teszi.

Elutasítás esetén az átadó szolgáltató mindenkor megadja az elutasítás indoklását is. Az elutasítás kizárólag a Számhordozási rendeletben meghatározott okokon alapulhat, így különösen azon, hogy

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a Számhordozási rendelet szerint, vagy
- b) az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, és amelynek átvállalásáról az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) az átadó szolgáltató a Számhordozási rendelet szerinti esetekben egyeztetést igényel.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást egyeztetés igénylése okán utasította el, az átadó és az átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el. A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

Amennyiben az előfizető által ISDN2 vagy ISDN30 előfizetés keretében használt számblokk hordozására kerül sor, a számhordozási díjat számblokkonként kell megfizetni. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az elhordozott számokra a Szolgáltató az egyedi számok hordozására megállapított díjat alkalmazza. A behordozott számok hordozásonkénti egyszeri díját a számhordozási folyamat lezárását követően számlázza ki a Szolgáltató.

A hordozott számról kezdeményezett segélyhívás irányítását a számhordozást követően az átvevő szolgáltató biztosítja.

8.3.4. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ. A számátadási időablak nem lehet több 4 (négy) óránál. A számhordozási igényt – annak átadó szolgáltató általi elfogadása esetén – a Számhordozási rendeletben írt határidővel kell az átadó szolgáltatónak teljesítenie az átvevő szolgáltatóval egyeztetett számátadási időablakban, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg. A számhordozás díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

8.3.5. Felelősség, kötbér

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles értesíteni az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül.

Az átvevő szolgáltató köteles az egyeztetett számátadási időablakon belül az átadó szolgáltatóval együttműködve a hordozott számmal és annak előfizetőjével kapcsolatos minden, az átvevő szolgáltatót terhelő szolgáltatói feladatot átvenni. A számhordozást követően az átvevő szolgáltató kezeli az Előfizető szolgáltatását, illetve az Előfizető ügyfélpanaszait.

Az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5 000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek, amennyiben

- a) a számhordozási igényről az átadó szolgáltatót nem a Számhordozási rendeletben írtak szerint értesítette,
- b) a számhordozást a KRA-ba nem a Számhordozási rendeletben írtak szerint jelentette be,
- c) az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy az egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, és az átvevő szolgáltató elmulasztotta a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percgig bejelenteni a hordozási igényt a KRA-nak.

Az átadó szolgáltató 5 000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként, amennyiben a számhordozási igényt

- a) indoklás nélkül,
- b) a Számhordozási rendeletnek megfelelő azonosítás ellenére, nem lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
- c) nem a Számhordozási rendelet szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy az elfogadást követően a KRA-ban utasítja el.

8.3.6. A számhordozás kezdeményezéséhez szükséges dokumentumok

- Előfizetői nyilatkozat és számhordozási meghatalmazás (Előfizető által aláírt eredeti),
- Előfizetői szerződés (Előfizető által aláírt eredeti).

8.4. Internet-hozzáférési szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján internet-hozzáférési szolgáltatást nem nyújt, ezért az internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó, az Eht.-ban és a 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben szabályozott szolgáltatóváltási eljárás a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásokra nem értelmezhető.

8.5. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztási eljárás nem értelmezhető.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

A szerződés időtartamát (határozott vagy határozatlan időtartamát) a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. Határozott időtartamban való megállapodás hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

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

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni azok részletes feltételeit.

Amennyiben a határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj összegét köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 4. számú melléklete szerinti Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

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

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt, illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra jogszabályi felhatalmazása van, így különösen, ha a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a

díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

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

(Különösen az előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok.)

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni

- a) az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról,
- b) az előfizetői névjegyzékben való feltüntetésről és a feltüntetendő adatok köréről,
- c) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról,
- d) értéknövelt szolgáltatások nyújtásáról,
- e) tételes számla (hívásrészletező) igényléséről,
- f) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozóan.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani, és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre vonatkozó, korábban hatályos jogszabályok alapján megtett nyilatkozatait az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

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

12.1.1. A szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra

A Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht.-ban és az Eszr.-ben meghatározott keretek között, az általános szerződési feltételekben írt feltételek fennállása esetén, az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása útján jogosult módosítani.

12.1.2. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei

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

- 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;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;
- az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható változásnak minősül különösen – de nem kizárólag – az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, valamint az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered, és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

12.1.3. Az előfizető tájékoztatásának módja a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosításról

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölése;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetősége;
- e) ha a Szolgáltató a szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díj, mennyiség és a változás összege, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azon feltétel, jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, lényeges körülmény, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;

- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.

12.1.4. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

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

12.2.1. Áthelyezés

Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja.

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

- az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 30 napon belüli határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, úgy az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. A Szolgáltató erre az időszakra nem számol fel díjat az Előfizető részére.

Áthelyezés esetén a felek az egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű 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 az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díj felszámítására is.

A Szolgáltató ellátási területén kívül eső áthelyezési igényeket illetően a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli; az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így az előfizetőnek kell viselnie.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, de a jelen pontban részletezett határidőket nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. Az áthelyezés díját az 1. számú melléklet tartalmazza.

12.2.2. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az előfizetői szerződést.

A Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti. Az átírás esetén az átvevő Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelemnek legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia: hívószám, létesítési hely; az átadó és az átvállaló Előfizető adatai; az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. A szolgáltatás visszamenőlegesen nem írható át.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, akkor a teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik. Határozott időre (vagy hűségnyilatkozattal) létrejött szolgáltatást az Előfizető más előfizetőre nem írathatja át, kivéve, ha az átvállaló Előfizető a szerződésben foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen átvállalja. Az átírás díját az 1. számú melléklet tartalmazza.

12.2.3. Adatok módosítása

Az Előfizető azonosítására szolgáló adatokban az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül bekövetkező változás esetén az Előfizető a változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul, írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet. Az előfizető adataiban bekövetkező változások átvezetéséért fizetendő (adminisztrációs) díjat az 1. számú melléklet tartalmazza.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató részéről történő rendes felmondásának szabályai

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje – a 12.3.2. pontban meghatározottak kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

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 e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

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

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell: a felmondás indokát; a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; és ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

12.3.2. Az előfizetői szerződés szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai

12.3.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató részéről 15 napra történő rendkívüli felmondásának esetei

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény; ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja; ha az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat; vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve hozzáférési ponton működteti,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Amennyiben a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, akkor a felmondás időtartamára a szolgáltatást felfüggesztheti.

12.3.2.2. Az előfizetői szerződés szolgáltató részéről 30 napra történő rendkívüli felmondása

Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a havi előfizetési díjnak megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a

szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az 1. számú melléklet tartalmazza.

12.3.2.3. Vagyoni biztosíték

Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlen tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A felmondást az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére: az Előfizető neve, címe; az ügyfél azonosításához használt azonosítók; a megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése; a szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja (amennyiben a megszüntetést az Előfizető meghatározott időpontra kéri); az Előfizető aláírása. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást követően fogadja el.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg a Szolgáltató az Eht.-ban meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek – határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.

Előfizető a szerződés felmondása esetén a jelen általános szerződési feltételek 13. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít. A határozott időtartamú szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

12.4.1. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető 8 napos felmondási határidővel bármikor, írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam alatt rendes felmondással az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben rögzített díj (kötbér) megfizetése mellett mondhatja fel az előfizetői szerződést.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott

szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

A szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve, ha az Előfizető a díjtartozására a Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötött. A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést.

12.4.2. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai

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

- a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a szolgáltató az előfizetői szerződést nem a 12.1. pont szerinti módon módosítja.

A jelen pontban foglaltak alapján történő, előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnése számhordozás megvalósulásával

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a jelen általános szerződési feltételek 8. fejezete, valamint a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik.

12.5.2. Az előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni;
- az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.5.3. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásulvételével, kivéve, ha átírásra kerül sor. A Szolgáltató az

Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbeírási végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

12.5.4. Közös megegyezéssel történő előfizetői szerződés megszüntetése

A felek közös megegyezéssel megszüntethetik az előfizetői szerződést azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

12.5.5. Egyéb, a szolgáltató érdekkörében bekövetkezett előfizetői szerződés megszűnési esetek

A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, valamint a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével kapcsolatban az Eht. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetéseképtelen állapotáról.

Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint a szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges – az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl. távközlő berendezést, vezetéket) elhelyezzen.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő, ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, a szolgáltató általi hibaelhárítás

biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytáll az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott összeg erejéig.

Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet); a visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül, és az Előfizetőt a díjmelléklet szerinti, kihelyezett hírközlési eszköz kártérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

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

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF-ben meghatározott időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- b) az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

Mellékletek: 1. számú melléklet – Szolgáltatáscsomagok és díjak; 2. számú melléklet – Etikai kódex; 3. számú melléklet – A szolgáltatás minőségi mutatói; 4. számú melléklet – Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat.

1. számú melléklet – Szolgáltatáscsomagok és díjak

Internetalapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP) – helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás

Az elszámolás másodperc- vagy percalapú, az előfizetői szerződésben rögzítve. A szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltató kapcsolási díjat nem alkalmaz.

Havi díjak

Megnevezés	Havidíj
Vonaldíj (minimum)	800 Ft + áfa
Vonaldíj (alap)	2 000 Ft + áfa
Vonaldíj (nemzetközi)	3 000 Ft + áfa
Vonaldíj (nemzetközi+)	9 000 Ft + áfa
Virtuális alközpont szolgáltatás (alap)	12 000 Ft + áfa
Virtuális alközpont szolgáltatás (komplex)	30 000 Ft + áfa

A fenti havidíjak a listaárakat tartalmazzák. Ezeknél kedvezőbb díjak lehetségesek az előfizetői szerződések alapján.

Bekapcsolási / aktiválási díjak

Megnevezés	Egyszeri díj
Üzleti Előfizető	0 Ft + áfa
Egyéni Előfizető	0 Ft + áfa

Egyszeri díjak

Megnevezés	Egyszeri díj
Átírási díj	5 000 Ft + áfa
Jellegváltoztatási díj	10 000 Ft + áfa
Áthelyezési díj	5 000 Ft + áfa
Visszakapcsolási díj	5 000 Ft + áfa
Számváltoztatás díja	10 000 Ft + áfa
Hívásrészletező díja (/alkalom/hívószám)	5 000 Ft + áfa
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja	15 000 Ft + áfa
Adminisztrációs díj	5 000 Ft + áfa
Kiszállási díj (Budapest területén)	5 000 Ft + áfa
Hiteles dokumentum igénylési díj	10 000 Ft + áfa
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	20 000 Ft + áfa

Kiegészítő szolgáltatások havi díjai

Megnevezés	Havidíj
„Szépszám” szolgáltatás – I. kategória (800-8AAA)	80 000 Ft + áfa
„Szépszám” szolgáltatás – II. kategória (800-8A8A; 800-8AAB)	40 000 Ft + áfa
„Szépszám” szolgáltatás – III. kategória (800-8ABB; 800-8ABA)	25 000 Ft + áfa
„Kékszám” szolgáltatás	8 000 Ft + áfa
„Zöldszám” szolgáltatás	20 000 Ft + áfa
További kapcsolási szám (vonalként 1 db díjmentes)	100 Ft + áfa
Hordozott szám számhasználati díja (számonként)	100 Ft + áfa

Kiegészítő szolgáltatások eseti díjai

Megnevezés	Díj
Hívásátirányítás beállítása az ügyfélszolgálaton keresztül (végberendezésről történő beállítás esetén díjmentes)	800 Ft + áfa / beállítás
Részletes számla (tételes számlamelléklet)	200 Ft + áfa / oldal

A kiegészítő szolgáltatások leírását a jelen ÁSZF 3.1.4. pontja tartalmazza.

Beszélgetés belföldi díjai

A díjszámlálás csak sikeres hívásfelépítés esetén, a hívott fél kapcsolásától kezdődik. A díjazás szempontjából nincsen megkülönböztetve csúcsidő / kedvezményes időszak, a tarifák minden időpontban egységesek.

Hívásirány	Percdíj
Helyi hívás*	3,33 Ft + áfa (bruttó 4,23 Ft)
Távolsági hívás	5,00 Ft + áfa (bruttó 6,35 Ft)
Magyar Telekom mobilhálózat	30,00 Ft + áfa (bruttó 38,10 Ft)
Yettel mobilhálózat	30,00 Ft + áfa (bruttó 38,10 Ft)
One mobilhálózat	30,00 Ft + áfa (bruttó 38,10 Ft)
Virtuális mobilszolgáltatók	30,00 Ft + áfa (bruttó 38,10 Ft)

* Az előfizetői telefonszámmal megegyező körzet hívása.

Nemzetközi díjtáblázat

A díjak függetlenek a hívási időszaktól. Amelyik célsországnál nincsen MOBIL adat külön felsorolva, ott a vezetékes és a mobil díjak megegyeznek. A felsorolásban az országnevek, a hívásirányok (mobil / vezetékes), valamint a percdíjak szerepelnek. A körzetszámot és a további bontást tartalmazó részletes prefixlista az ügyfélszolgálaton megtekinthető.

Országnev (magyar)	Országnev (angol)	Hívásirány	Percdíj
AFGANISZTÁN	AFGHANISTAN	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
AFGANISZTÁN	AFGHANISTAN	Mobil	70,00 Ft + áfa
ALBÁNIA	ALBANIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
ALBÁNIA	ALBANIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
ALGÉRIA	ALGERIA	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
ALGÉRIA	ALGERIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
AMERIKA	AMERICA	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
AMERIKA	AMERICA	Mobil	8,00 Ft + áfa
AMERIKAI SZAMOA	AMERICAN SAMOA	Vezetékes	160,00 Ft + áfa
AMERIKAI SZAMOA	AMERICAN SAMOA	Mobil	155,00 Ft + áfa
ANDORRA	ANDORRA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
ANDORRA	ANDORRA	Mobil	62,00 Ft + áfa
ANGOLA	ANGOLA	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
ANGOLA	ANGOLA	Mobil	70,00 Ft + áfa
ANGUILLA	ANGUILLA	Vezetékes	240,00 Ft + áfa
ANGUILLA	ANGUILLA	Mobil	220,00 Ft + áfa
ANTARKTISZ	ANTARCTICA	Vezetékes	240,00 Ft + áfa
ANTARKTISZ	ANTARCTICA	Mobil	220,00 Ft + áfa
ANTIGUA ÉS BARBUDA	ANTIGUA AND BARBUDA	Mobil	55,00 Ft + áfa
ANTIGUA ÉS BARBUDA	ANTIGUA AND BARBUDA	Vezetékes	70,00 Ft + áfa
ARGENTÍNA	ARGENTINA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
ARGENTÍNA	ARGENTINA	Mobil	62,00 Ft + áfa
ÖRMÉNYORSZÁG	ARMENIA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
ÖRMÉNYORSZÁG	ARMENIA	Mobil	62,00 Ft + áfa
ARUBA	ARUBA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
ARUBA	ARUBA	Mobil	55,00 Ft + áfa
FELTÁMADÁS-SZIGETEK	ASCENSION ISLANDS	Vezetékes	160,00 Ft + áfa
FELTÁMADÁS-SZIGETEK	ASCENSION ISLANDS	Mobil	155,00 Ft + áfa
AUSZTRÁLIA	AUSTRALIA	Vezetékes	10,00 Ft + áfa

AUSZTRÁLIA	AUSTRALIA	Mobil	65,00 Ft + áfa
AUSZTRIA	AUSTRIA	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
AUSZTRIA	AUSTRIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
AZERBAJDZSÁN	AZERBAIJAN	Vezetékes	50,00 Ft + áfa
AZERBAJDZSÁN	AZERBAIJAN	Mobil	70,00 Ft + áfa
BAHAMÁK	BAHAMAS	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
BAHAMÁK	BAHAMAS	Mobil	55,00 Ft + áfa
BAHREIN	BAHRAIN	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
BAHREIN	BAHRAIN	Mobil	55,00 Ft + áfa
BANGLADES	BANGLADESH	Mobil	55,00 Ft + áfa
BANGLADES	BANGLADESH	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
BARBADOS	BARBADOS	Vezetékes	70,00 Ft + áfa
BARBADOS	BARBADOS	Mobil	70,00 Ft + áfa
FEHÉROROSZORSZÁG	BELARUS	Mobil	65,00 Ft + áfa
FEHÉROROSZORSZÁG	BELARUS	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
BELGIUM	BELGIUM	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
BELGIUM	BELGIUM	Mobil	55,00 Ft + áfa
BELIZE	BELIZE	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
BELIZE	BELIZE	Mobil	95,00 Ft + áfa
BENIN	BENIN	Vezetékes	45,00 Ft + áfa
BENIN	BENIN	Mobil	65,00 Ft + áfa
BERMUDA	BERMUDA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
BERMUDA	BERMUDA	Mobil	35,00 Ft + áfa
BHUTÁN	BHUTAN	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
BHUTÁN	BHUTAN	Mobil	70,00 Ft + áfa
BOLÍVIA	BOLIVIA	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
BOLÍVIA	BOLIVIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
BOSZNIA-HERCEGOVINA	BOSNIA AND HERZEGOVINA	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
BOSZNIA-HERCEGOVINA	BOSNIA AND HERZEGOVINA	Mobil	70,00 Ft + áfa
BOTSWANA	BOTSWANA	Vezetékes	35,00 Ft + áfa
BOTSWANA	BOTSWANA	Mobil	62,00 Ft + áfa
BRAZÍLIA	BRAZIL	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
BRAZÍLIA	BRAZIL	Mobil	70,00 Ft + áfa
BRIT INDIAI-ÓCEÁNI TERÜLET	BRITISH INDIAN OCEAN TERRITORY	Vezetékes	240,00 Ft + áfa

BRIT INDIAI-ÓCEÁNI TERÜLET	BRITISH INDIAN OCEAN TERRITORY	Mobil	220,00 Ft + áfa
BRIT VIRGINSZIGETEK	BRITISH VIRGIN ISLANDS	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
BRIT VIRGINSZIGETEK	BRITISH VIRGIN ISLANDS	Mobil	300,00 Ft + áfa
BRUNEI	BRUNEI DARUSSALAM	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
BRUNEI	BRUNEI DARUSSALAM	Mobil	16,00 Ft + áfa
BULGÁRIA	BULGARIA	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
BULGÁRIA	BULGARIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
BURKINA FASO	BURKINA FASO	Mobil	62,00 Ft + áfa
BURKINA FASO	BURKINA FASO	Vezetékes	80,00 Ft + áfa
BURUNDI	BURUNDI	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
BURUNDI	BURUNDI	Mobil	55,00 Ft + áfa
KAMBODZSA	CAMBODIA	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
KAMBODZSA	CAMBODIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
KAMERUN	CAMEROON	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
KAMERUN	CAMEROON	Mobil	65,00 Ft + áfa
KANADA	CANADA	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
KANADA	CANADA	Mobil	10,00 Ft + áfa
ZÖLD-FOKI-SZIGETEK	CAPE VERDE	Vezetékes	56,00 Ft + áfa
ZÖLD-FOKI-SZIGETEK	CAPE VERDE	Mobil	70,00 Ft + áfa
KAJMANSZIGETEK	CAYMAN ISLANDS	Mobil	55,00 Ft + áfa
KAJMANSZIGETEK	CAYMAN ISLANDS	Vezetékes	70,00 Ft + áfa
KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG	CENTRAL AFRICAN REPUBLIC	Mobil	70,00 Ft + áfa
KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG	CENTRAL AFRICAN REPUBLIC	Vezetékes	95,00 Ft + áfa
CSÁD	CHAD	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
CSÁD	CHAD	Mobil	70,00 Ft + áfa
CHILE	CHILE	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
CHILE	CHILE	Mobil	62,00 Ft + áfa
KÍNA	CHINA	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
KÍNA	CHINA	Mobil	10,00 Ft + áfa
KOLUMBIA	COLOMBIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
KOLUMBIA	COLOMBIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
COMORE-SZIGETEK	COMOROS	Vezetékes	100,00 Ft + áfa

COMORE-SZIGETEK	COMOROS	Mobil	99,00 Ft + áfa
KONGÓ	CONGO	Mobil	70,00 Ft + áfa
KONGÓ	CONGO	Vezetékes	85,00 Ft + áfa
KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG	CONGO DEMOCRATIC REPUBLIC	Vezetékes	65,00 Ft + áfa
KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG	CONGO DEMOCRATIC REPUBLIC	Mobil	95,00 Ft + áfa
COOK-SZIGETEK	COOK ISLANDS	Vezetékes	120,00 Ft + áfa
COOK-SZIGETEK	COOK ISLANDS	Mobil	220,00 Ft + áfa
COSTA RICA	COSTA RICA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
COSTA RICA	COSTA RICA	Mobil	35,00 Ft + áfa
HORVÁTOR SZÁG	CROATIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
HORVÁTOR SZÁG	CROATIA	Mobil	62,00 Ft + áfa
KUBA	CUBA	Vezetékes	240,00 Ft + áfa
KUBA	CUBA	Mobil	235,00 Ft + áfa
CIPRUS	CYPRUS	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
CIPRUS	CYPRUS	Mobil	16,00 Ft + áfa
CSEHORSZÁG	CZECH REPUBLIC	Vezetékes	9,00 Ft + áfa
CSEHORSZÁG	CZECH REPUBLIC	Mobil	62,00 Ft + áfa
DÁNIA	DENMARK	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
DÁNIA	DENMARK	Mobil	70,00 Ft + áfa
DZSIBUTI	DJIBOUTI	Vezetékes	85,00 Ft + áfa
DZSIBUTI	DJIBOUTI	Mobil	90,00 Ft + áfa
DOMINIKA	DOMINICA	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
DOMINIKA	DOMINICA	Mobil	155,00 Ft + áfa
DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG	DOMINICAN REPUBLIC	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG	DOMINICAN REPUBLIC	Mobil	55,00 Ft + áfa
KELET-TIMOR	EAST TIMOR	Vezetékes	200,00 Ft + áfa
KELET-TIMOR	EAST TIMOR	Mobil	220,00 Ft + áfa
EKVÁDOR	ECUADOR	Vezetékes	35,00 Ft + áfa
EKVÁDOR	ECUADOR	Mobil	62,00 Ft + áfa
EGYIPTOM	EGYPT	Mobil	55,00 Ft + áfa
EGYIPTOM	EGYPT	Vezetékes	45,00 Ft + áfa
EL SALVADOR	EL SALVADOR	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
EL SALVADOR	EL SALVADOR	Mobil	55,00 Ft + áfa

EQUATORIÁLIS-GUINEA	EQUATORIAL GUINEA	Mobil	65,00 Ft + áfa
EQUATORIÁLIS-GUINEA	EQUATORIAL GUINEA	Vezetékes	70,00 Ft + áfa
ERITREA	ERITREA	Vezetékes	65,00 Ft + áfa
ERITREA	ERITREA	Mobil	70,00 Ft + áfa
ÉSZTORSZÁG	ESTONIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
ÉSZTORSZÁG	ESTONIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
ETIÓPIA	ETHIOPIA	Vezetékes	70,00 Ft + áfa
ETIÓPIA	ETHIOPIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
FERÖER-SZIGETEK	FAEROES ISLANDS	Vezetékes	70,00 Ft + áfa
FERÖER-SZIGETEK	FAEROES ISLANDS	Mobil	95,00 Ft + áfa
FALKLAND-SZIGETEK	FALKLAND ISLANDS	Vezetékes	160,00 Ft + áfa
FALKLAND-SZIGETEK	FALKLAND ISLANDS	Mobil	155,00 Ft + áfa
FIDZSI	FIJI	Mobil	70,00 Ft + áfa
FIDZSI	FIJI	Vezetékes	70,00 Ft + áfa
FINNORSZÁG	FINLAND	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
FINNORSZÁG	FINLAND	Mobil	55,00 Ft + áfa
FRANCIAORSZÁG	FRANCE	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
FRANCIAORSZÁG	FRANCE	Mobil	55,00 Ft + áfa
FRANCIA GUYANA	FRENCH GUIANA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
FRANCIA GUYANA	FRENCH GUIANA	Mobil	62,00 Ft + áfa
FRANCIA POLINÉZIA	FRENCH POLYNESIA	Vezetékes	50,00 Ft + áfa
FRANCIA POLINÉZIA	FRENCH POLYNESIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
GABON	GABON	Vezetékes	50,00 Ft + áfa
GABON	GABON	Mobil	62,00 Ft + áfa
GAMBIA	GAMBIA	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
GAMBIA	GAMBIA	Mobil	90,00 Ft + áfa
GRÚZIA	GEORGIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
GRÚZIA	GEORGIA	Mobil	65,00 Ft + áfa
NÉMETORSZÁG	GERMANY	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
NÉMETORSZÁG	GERMANY	Mobil	55,00 Ft + áfa
GHÁNA	GHANA	Mobil	65,00 Ft + áfa
GHÁNA	GHANA	Vezetékes	80,00 Ft + áfa
GIBRALTÁR	GIBRALTAR	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
GIBRALTÁR	GIBRALTAR	Mobil	65,00 Ft + áfa

GÖRÖGORSZÁG	GREECE	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
GÖRÖGORSZÁG	GREECE	Mobil	55,00 Ft + áfa
GRÖNLAND	GREENLAND	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
GRÖNLAND	GREENLAND	Mobil	125,00 Ft + áfa
GRENADA	GRENADA	Mobil	55,00 Ft + áfa
GRENADA	GRENADA	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
GUADELOUPE	GUADELOUPE	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
GUADELOUPE	GUADELOUPE	Mobil	70,00 Ft + áfa
GUAM	GUAM	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
GUAM	GUAM	Mobil	55,00 Ft + áfa
GUATEMALA	GUATEMALA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
GUATEMALA	GUATEMALA	Mobil	55,00 Ft + áfa
GUINEA	GUINEA	Mobil	85,00 Ft + áfa
GUINEA	GUINEA	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
GUINEA-BISSAU	GUINEA-BISSAU	Mobil	90,00 Ft + áfa
GUINEA-BISSAU	GUINEA-BISSAU	Vezetékes	145,00 Ft + áfa
GUYANA	GUYANA	Vezetékes	65,00 Ft + áfa
GUYANA	GUYANA	Mobil	70,00 Ft + áfa
HAITI	HAITI	Vezetékes	56,00 Ft + áfa
HAITI	HAITI	Mobil	70,00 Ft + áfa
HONDURAS	HONDURAS	Vezetékes	50,00 Ft + áfa
HONDURAS	HONDURAS	Mobil	65,00 Ft + áfa
HONGKONG	HONG KONG	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
HONGKONG	HONG KONG	Mobil	10,00 Ft + áfa
IZLAND	ICELAND	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
IZLAND	ICELAND	Mobil	62,00 Ft + áfa
INDIA	INDIA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
INDIA	INDIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
INDONÉZIA	INDONESIA	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
INDONÉZIA	INDONESIA	Mobil	35,00 Ft + áfa
IRÁN	IRAN	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
IRÁN	IRAN	Mobil	62,00 Ft + áfa
IRAK	IRAQ	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
IRAK	IRAQ	Mobil	70,00 Ft + áfa

ÍRORSZÁG	IRELAND	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
ÍRORSZÁG	IRELAND	Mobil	55,00 Ft + áfa
IZRAEL	ISRAEL	Vezetékes	15,00 Ft + áfa
IZRAEL	ISRAEL	Mobil	35,00 Ft + áfa
OLASZORSZÁG	ITALY	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
OLASZORSZÁG	ITALY	Mobil	55,00 Ft + áfa
ELEFÁNTCSONTPART	IVORY COAST	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
ELEFÁNTCSONTPART	IVORY COAST	Mobil	70,00 Ft + áfa
JAMAICA	JAMAICA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
JAMAICA	JAMAICA	Mobil	65,00 Ft + áfa
JAPÁN	JAPAN	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
JAPÁN	JAPAN	Mobil	62,00 Ft + áfa
JORDDÁNIA	JORDAN	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
JORDDÁNIA	JORDAN	Mobil	55,00 Ft + áfa
KAZAHSZTÁN	KAZAKHSTAN	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
KAZAHSZTÁN	KAZAKHSTAN	Mobil	70,00 Ft + áfa
KENYA	KENYA	Vezetékes	35,00 Ft + áfa
KENYA	KENYA	Mobil	85,00 Ft + áfa
KUWAIT	KUWAIT	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
KUWAIT	KUWAIT	Mobil	35,00 Ft + áfa
KGISZTAN	KYRGYZSTAN	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
KGISZTAN	KYRGYZSTAN	Mobil	55,00 Ft + áfa
LAOSZ	LAOS	Mobil	16,00 Ft + áfa
LAOSZ	LAOS	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
LETTORSZÁG	LATVIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
LETTORSZÁG	LATVIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
LIBANON	LEBANON	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
LIBANON	LEBANON	Mobil	55,00 Ft + áfa
LESOTHO	LESOTHO	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
LESOTHO	LESOTHO	Mobil	95,00 Ft + áfa
LIBÉRIA	LIBERIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
LIBÉRIA	LIBERIA	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
LÍBIA	LIBYA	Vezetékes	56,00 Ft + áfa
LÍBIA	LIBYA	Mobil	90,00 Ft + áfa

LIECHTENSTEIN	LIECHTENSTEIN	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
LIECHTENSTEIN	LIECHTENSTEIN	Mobil	70,00 Ft + áfa
LITVÁNIA	LITHUANIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
LITVÁNIA	LITHUANIA	Mobil	65,00 Ft + áfa
LUXEMBURG	LUXEMBOURG	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
LUXEMBURG	LUXEMBOURG	Mobil	62,00 Ft + áfa
MACAO	MACAU	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
MACAO	MACAU	Mobil	16,00 Ft + áfa
ÉSZAK-MAKEDÓNIA	MACEDONIA	Vezetékes	56,00 Ft + áfa
ÉSZAK-MAKEDÓNIA	MACEDONIA	Mobil	62,00 Ft + áfa
MADAGASZKÁR	MADAGASCAR	Mobil	85,00 Ft + áfa
MADAGASZKÁR	MADAGASCAR	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
MALAVI	MALAWI	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
MALAVI	MALAWI	Mobil	55,00 Ft + áfa
MALAJZIA	MALAYSIA	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
MALAJZIA	MALAYSIA	Mobil	16,00 Ft + áfa
MALDÍV-SZIGETEK	MALDIVES	Vezetékes	250,00 Ft + áfa
MALDÍV-SZIGETEK	MALDIVES	Mobil	245,00 Ft + áfa
MALI	MALI	Vezetékes	45,00 Ft + áfa
MALI	MALI	Mobil	62,00 Ft + áfa
MÁLTA	MALTA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
MÁLTA	MALTA	Mobil	70,00 Ft + áfa
MARSHALL-SZIGETEK	MARSHALL ISLANDS	Vezetékes	250,00 Ft + áfa
MARSHALL-SZIGETEK	MARSHALL ISLANDS	Mobil	245,00 Ft + áfa
MARTINIQUE	MARTINIQUE	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
MARTINIQUE	MARTINIQUE	Mobil	70,00 Ft + áfa
MAURITÁNIA	MAURITANIA	Vezetékes	160,00 Ft + áfa
MAURITÁNIA	MAURITANIA	Mobil	155,00 Ft + áfa
MAURITIUS	MAURITIUS	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
MAURITIUS	MAURITIUS	Mobil	62,00 Ft + áfa
MAYOTTE	MAYOTTE	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
MAYOTTE	MAYOTTE	Mobil	95,00 Ft + áfa
MEXIKÓ	MEXICO	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
MEXIKÓ	MEXICO	Mobil	65,00 Ft + áfa

MIKRONÉZIA	MICRONESIA	Mobil	85,00 Ft + áfa
MIKRONÉZIA	MICRONESIA	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
MOLDOVA	MOLDOVA	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
MOLDOVA	MOLDOVA	Mobil	62,00 Ft + áfa
MONACO	MONACO	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
MONACO	MONACO	Mobil	70,00 Ft + áfa
MONGÓLIA	MONGOLIA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
MONGÓLIA	MONGOLIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
MONTENEGRO	MONTENEGRO	Vezetékes	35,00 Ft + áfa
MONTENEGRO	MONTENEGRO	Mobil	62,00 Ft + áfa
MONTSERRAT	MONTSERRAT	Mobil	55,00 Ft + áfa
MONTSERRAT	MONTSERRAT	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
MAROKKÓ	MOROCCO	Vezetékes	45,00 Ft + áfa
MAROKKÓ	MOROCCO	Mobil	85,00 Ft + áfa
MOZAMBIK	MOZAMBIQUE	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
MOZAMBIK	MOZAMBIQUE	Mobil	55,00 Ft + áfa
MIANMAR (BURMA)	MYANMAR	Vezetékes	115,00 Ft + áfa
MIANMAR (BURMA)	MYANMAR	Mobil	115,00 Ft + áfa
NAMÍBIA	NAMIBIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
NAMÍBIA	NAMIBIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
NAURU	NAURU	Vezetékes	160,00 Ft + áfa
NAURU	NAURU	Mobil	155,00 Ft + áfa
NEPÁL	NEPAL	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
NEPÁL	NEPAL	Mobil	70,00 Ft + áfa
HOLLANDIA	NETHERLANDS	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
HOLLANDIA	NETHERLANDS	Mobil	55,00 Ft + áfa
HOLLAND ANTILLÁK	NETHERLANDS ANTILLES	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
HOLLAND ANTILLÁK	NETHERLANDS ANTILLES	Mobil	55,00 Ft + áfa
ÚJ-KALEDÓNIA	NEW CALEDONIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
ÚJ-KALEDÓNIA	NEW CALEDONIA	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
ÚJ-ZÉLAND	NEW ZEALAND	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
ÚJ-ZÉLAND	NEW ZEALAND	Mobil	55,00 Ft + áfa
NIKARAGUA	NICARAGUA	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
NIKARAGUA	NICARAGUA	Mobil	62,00 Ft + áfa

NIGER	NIGER	Vezetékes	50,00 Ft + áfa
NIGER	NIGER	Mobil	62,00 Ft + áfa
NIGÉRIA	NIGERIA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
NIGÉRIA	NIGERIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
NIUE	NIUE	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
NIUE	NIUE	Mobil	95,00 Ft + áfa
NORFOLK-SZIGET	NORFOLK ISLAND	Vezetékes	160,00 Ft + áfa
NORFOLK-SZIGET	NORFOLK ISLAND	Mobil	155,00 Ft + áfa
ÉSZAK-KOREA	NORTH KOREA	Vezetékes	115,00 Ft + áfa
ÉSZAK-KOREA	NORTH KOREA	Mobil	115,00 Ft + áfa
ÉSZAKI MARIÁN-SZIGETEK	NORTHERN MARIANA ISLANDS	Vezetékes	160,00 Ft + áfa
ÉSZAKI MARIÁN-SZIGETEK	NORTHERN MARIANA ISLANDS	Mobil	155,00 Ft + áfa
NORVÉGIA	NORWAY	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
NORVÉGIA	NORWAY	Mobil	70,00 Ft + áfa
OMÁN	OMAN	Vezetékes	50,00 Ft + áfa
OMÁN	OMAN	Mobil	65,00 Ft + áfa
PAKISZTÁN	PAKISTAN	Vezetékes	35,00 Ft + áfa
PAKISZTÁN	PAKISTAN	Mobil	55,00 Ft + áfa
PALAU	PALAU	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
PALAU	PALAU	Mobil	95,00 Ft + áfa
PALESZTINA	PALESTINE	Vezetékes	130,00 Ft + áfa
PALESZTINA	PALESTINE	Mobil	125,00 Ft + áfa
PANAMA	PANAMA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
PANAMA	PANAMA	Mobil	55,00 Ft + áfa
PÁPUA-ÚJ-GUINEA	PAPUA NEW GUINEA	Mobil	115,00 Ft + áfa
PÁPUA-ÚJ-GUINEA	PAPUA NEW GUINEA	Vezetékes	125,00 Ft + áfa
PARAGUAY	PARAGUAY	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
PARAGUAY	PARAGUAY	Mobil	55,00 Ft + áfa
PERU	PERU	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
PERU	PERU	Mobil	70,00 Ft + áfa
FILIPPÍN-SZIGETEK	PHILIPPINES	Vezetékes	30,00 Ft + áfa
FILIPPÍN-SZIGETEK	PHILIPPINES	Mobil	55,00 Ft + áfa
LENGYELORSZÁG	POLAND	Vezetékes	10,00 Ft + áfa

LENGYELORSZÁG	POLAND	Mobil	35,00 Ft + áfa
PORTUGÁLIA	PORTUGAL	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
PORTUGÁLIA	PORTUGAL	Mobil	55,00 Ft + áfa
PUERTO RICO	PUERTO RICO	Vezetékes	15,00 Ft + áfa
PUERTO RICO	PUERTO RICO	Mobil	15,00 Ft + áfa
KATAR	QATAR	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
KATAR	QATAR	Mobil	70,00 Ft + áfa
REUNION	REUNION	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
REUNION	REUNION	Mobil	70,00 Ft + áfa
ROMÁNIA	ROMANIA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
ROMÁNIA	ROMANIA	Mobil	80,00 Ft + áfa
OROSZORSZÁG	RUSSIA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
OROSZORSZÁG	RUSSIA	Mobil	16,00 Ft + áfa
RUANDA	RWANDA	Mobil	55,00 Ft + áfa
RUANDA	RWANDA	Vezetékes	45,00 Ft + áfa
SAMOA	SAMOA	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
SAMOA	SAMOA	Mobil	95,00 Ft + áfa
SAN MARINO	SAN MARINO	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
SAN MARINO	SAN MARINO	Mobil	16,00 Ft + áfa
SÃO TOMÉ ÉS PRÍNCIPE	SAO TOME AND PRINCIPE	Vezetékes	130,00 Ft + áfa
SÃO TOMÉ ÉS PRÍNCIPE	SAO TOME AND PRINCIPE	Mobil	185,00 Ft + áfa
SZAÚD-ARÁBIA	SAUDI ARABIA	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
SZAÚD-ARÁBIA	SAUDI ARABIA	Mobil	62,00 Ft + áfa
SENEGAL	SENEGAL	Vezetékes	85,00 Ft + áfa
SENEGAL	SENEGAL	Mobil	95,00 Ft + áfa
SZERBIA	SERBIA	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
SZERBIA	SERBIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
SEYCHELLE-SZIGETEK	SEYCHELLES	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
SEYCHELLE-SZIGETEK	SEYCHELLES	Mobil	80,00 Ft + áfa
SIERRA LEONE	SIERRA LEONE	Mobil	85,00 Ft + áfa
SIERRA LEONE	SIERRA LEONE	Vezetékes	110,00 Ft + áfa
SINGAPUR	SINGAPORE	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
SINGAPUR	SINGAPORE	Mobil	10,00 Ft + áfa
SZLOVÁKIA	SLOVAK REPUBLIC	Vezetékes	13,00 Ft + áfa

SZLOVÁKIA	SLOVAK REPUBLIC	Mobil	62,00 Ft + áfa
SZLOVÉNIA	SLOVENIA	Vezetékes	11,00 Ft + áfa
SZLOVÉNIA	SLOVENIA	Mobil	85,00 Ft + áfa
SALOMON-SZIGETEK	SOLOMON ISLANDS	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
SALOMON-SZIGETEK	SOLOMON ISLANDS	Mobil	185,00 Ft + áfa
SZOMÁLIA	SOMALIA	Mobil	99,00 Ft + áfa
SZOMÁLIA	SOMALIA	Vezetékes	115,00 Ft + áfa
DÉL-AFRIKA	SOUTH AFRICA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
DÉL-AFRIKA	SOUTH AFRICA	Mobil	55,00 Ft + áfa
DÉL-KOREA	SOUTH KOREA	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
DÉL-KOREA	SOUTH KOREA	Mobil	16,00 Ft + áfa
SPANYOLORSZÁG	SPAIN	Vezetékes	11,00 Ft + áfa
SPANYOLORSZÁG	SPAIN	Mobil	35,00 Ft + áfa
SRÍ LANKA	SRI LANKA	Vezetékes	35,00 Ft + áfa
SRÍ LANKA	SRI LANKA	Mobil	55,00 Ft + áfa
SZENT HELENA	ST HELENA	Vezetékes	320,00 Ft + áfa
SZENT HELENA	ST HELENA	Mobil	300,00 Ft + áfa
SAINT KITTS ÉS NEVIS	ST KITTS AND NEVIS	Vezetékes	320,00 Ft + áfa
SAINT KITTS ÉS NEVIS	ST KITTS AND NEVIS	Mobil	300,00 Ft + áfa
SZENT LUCIA	ST LUCIA	Mobil	62,00 Ft + áfa
SZENT LUCIA	ST LUCIA	Vezetékes	320,00 Ft + áfa
SAINT PIERRE ÉS MIQUELON	ST PIERRE AND MIQUELON	Vezetékes	320,00 Ft + áfa
SAINT PIERRE ÉS MIQUELON	ST PIERRE AND MIQUELON	Mobil	300,00 Ft + áfa
SAINT VINCENT ÉS A GRENADIN-SZIGETEK	ST VINCENT AND THE GRENADINES	Vezetékes	320,00 Ft + áfa
SAINT VINCENT ÉS A GRENADIN-SZIGETEK	ST VINCENT AND THE GRENADINES	Mobil	300,00 Ft + áfa
SZUDÁN	SUDAN	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
SZUDÁN	SUDAN	Mobil	55,00 Ft + áfa
SURINAME	SURINAME	Vezetékes	56,00 Ft + áfa
SURINAME	SURINAME	Mobil	65,00 Ft + áfa
ESZVATINI (SZVÁZIFÖLD)	SWAZILAND	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
ESZVATINI (SZVÁZIFÖLD)	SWAZILAND	Mobil	65,00 Ft + áfa
SVÉDORSZÁG	SWEDEN	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
SVÉDORSZÁG	SWEDEN	Mobil	70,00 Ft + áfa

SVÁJC	SWITZERLAND	Vezetékes	18,00 Ft + áfa
SVÁJC	SWITZERLAND	Mobil	62,00 Ft + áfa
SZÍRIA	SYRIA	Vezetékes	56,00 Ft + áfa
SZÍRIA	SYRIA	Mobil	70,00 Ft + áfa
TAJVAN	TAIWAN	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
TAJVAN	TAIWAN	Mobil	55,00 Ft + áfa
TÁDZSIKISZTÁN	TAJIKISTAN	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
TÁDZSIKISZTÁN	TAJIKISTAN	Mobil	55,00 Ft + áfa
TANZÁNIA	TANZANIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
TANZÁNIA	TANZANIA	Vezetékes	56,00 Ft + áfa
THAIFÖLD	THAILAND	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
THAIFÖLD	THAILAND	Mobil	10,00 Ft + áfa
THURAYA	THURAYA	Vezetékes	320,00 Ft + áfa
THURAYA	THURAYA	Mobil	300,00 Ft + áfa
TOGO	TOGO	Vezetékes	85,00 Ft + áfa
TOGO	TOGO	Mobil	85,00 Ft + áfa
TONGA	TONGA	Vezetékes	85,00 Ft + áfa
TONGA	TONGA	Mobil	85,00 Ft + áfa
TRINIDAD ÉS TOBAGO	TRINIDAD AND TOBAGO	Vezetékes	35,00 Ft + áfa
TRINIDAD ÉS TOBAGO	TRINIDAD AND TOBAGO	Mobil	55,00 Ft + áfa
TRISTAN DA CUNHA	TRISTAN DA CUNHA	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
TRISTAN DA CUNHA	TRISTAN DA CUNHA	Mobil	95,00 Ft + áfa
TUNÉZIA	TUNISIA	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
TUNÉZIA	TUNISIA	Mobil	80,00 Ft + áfa
TÖRÖKORSZÁG	TURKEY	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
TÖRÖKORSZÁG	TURKEY	Mobil	65,00 Ft + áfa
TÖRÖK CIPRUS	TURKEY NORTHERN CYPRUS	Mobil	65,00 Ft + áfa
TURKMENISZTÁN	TURKMENISTAN	Mobil	55,00 Ft + áfa
TURKMENISZTÁN	TURKMENISTAN	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK	TURKS AND CAICOS	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK	TURKS AND CAICOS	Mobil	95,00 Ft + áfa
TUVALU	TUVALU	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
TUVALU	TUVALU	Mobil	95,00 Ft + áfa
UGANDA	UGANDA	Vezetékes	35,00 Ft + áfa

UGANDA	UGANDA	Mobil	55,00 Ft + áfa
UKRAJNA	UKRAINE	Vezetékes	35,00 Ft + áfa
UKRAJNA	UKRAINE	Mobil	62,00 Ft + áfa
EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK	UNITED ARAB EMIRATES	Vezetékes	60,00 Ft + áfa
EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK	UNITED ARAB EMIRATES	Mobil	70,00 Ft + áfa
EGYESÜLT KIRÁLYSÁG	UNITED KINGDOM	Vezetékes	8,00 Ft + áfa
EGYESÜLT KIRÁLYSÁG	UNITED KINGDOM	Mobil	55,00 Ft + áfa
URUGUAY	URUGUAY	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
URUGUAY	URUGUAY	Mobil	62,00 Ft + áfa
AMERIKAI VIRGINSZIGETEK	US VIRGIN ISLANDS	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
AMERIKAI VIRGINSZIGETEK	US VIRGIN ISLANDS	Mobil	55,00 Ft + áfa
ÜZBEGISZTÁN	UZBEKISTAN	Vezetékes	16,00 Ft + áfa
ÜZBEGISZTÁN	UZBEKISTAN	Mobil	35,00 Ft + áfa
VANUATU	VANUATU	Vezetékes	100,00 Ft + áfa
VANUATU	VANUATU	Mobil	95,00 Ft + áfa
VENEZUELA	VENEZUELA	Vezetékes	10,00 Ft + áfa
VENEZUELA	VENEZUELA	Mobil	70,00 Ft + áfa
VIETNAM	VIETNAM	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
VIETNAM	VIETNAM	Mobil	85,00 Ft + áfa
WALLIS ÉS FUTUNA	WALLIS AND FUTUNA	Vezetékes	160,00 Ft + áfa
WALLIS ÉS FUTUNA	WALLIS AND FUTUNA	Mobil	155,00 Ft + áfa
JEMEN	YEMEN	Vezetékes	40,00 Ft + áfa
JEMEN	YEMEN	Mobil	65,00 Ft + áfa
ZAMBIA	ZAMBIA	Vezetékes	20,00 Ft + áfa
ZAMBIA	ZAMBIA	Mobil	55,00 Ft + áfa
ZIMBABWE	ZIMBABWE	Vezetékes	25,00 Ft + áfa
ZIMBABWE	ZIMBABWE	Mobil	115,00 Ft + áfa

2. számú melléklet – Etikai kódex

A Virtual Communications Kft. (a továbbiakban: „szolgáltató”) a jelen Etikai kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult – az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint – az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani.

Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

- mások személyhez fűződő jogát sérti,
- mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
- vallási, politikai, faji ellentétet szít,
- törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy
- egyébként jogszabályba ütközik.

Az előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.

3. számú melléklet – A szolgáltatás minőségi mutatói

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató	Vállalt célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
Az Eszr. 2. § szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	98%
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított, sikeresen felépült hívások esetén	80%
Sikeres hívások aránya	95%
Hívásfelépítési idő	10 másodperc

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató	Vállalt célérték
Beszédminőség	80%

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

a) A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve. Új hozzáférés-létesítésnek minősül az első hozzáférés-létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. 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. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Kizárt esetek különösen: visszavont megrendelések; az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás; 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.

b) A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában kifejezve. A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés. Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz, és amely a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell

tekinteni a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik. Kizárt esetek különösen: az előfizetői 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.

c) A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban kifejezve. Díjreklamáció: a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja. Kizárt esetek különösen: a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel), a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával), illetve nem a számlázással összefüggő panaszok.

d) A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyítva, százalékban kifejezve. A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatáskiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe. A szolgáltatáskiesés időtartamába tartozik a szolgáltatás váratlan meghibásodása miatti szünetelés, valamint a szolgáltatás tervezett és előre bejelentett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. Kizárt esetek különösen: a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése; Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése; az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatti szünetelés; az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatáskorlátozás; a 230 voltos hálózati feszültség kimaradásából eredő szünetelés; elháríthatatlan külső okból (vis maior) eredő szünetelés; a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb okból (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energiaellátási zavar, rongálás, lopás) eredő szünetelés.

e) Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított, sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve. Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

f) Sikeres hívások aránya: A sikeres hívások aránya a megkísérelt összes hívások számához képest, belföldi, illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén %-ban kifejezve. A minőségi mutató származtatása a szolgáltató rendszerében keletkezett adatok alapján történik akként, hogy a vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztásra kerül a megkísérelt hívások számával, és szorzásra kerül 100-zal [%].

g) Hívásfelépítési idő: Másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A hívásfelépítési idő azon időtartam, amely alatt a hívás felépül, azaz a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam. Az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

h) Beszédminőség: A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P.862.1 szabvány szerinti beszédmodellen, illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.

4. számú melléklet – Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

I. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt, illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157. § (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) személyes adatok: aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye; bb) az előfizetői hozzáférési pont helye; cc) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma; dd) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje; ee) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)–dd) pont szerinti adatai; ff) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma; gg) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon-szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP-hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

2) Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

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

3) Az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges következő személyes adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- f) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

4) A Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi személyes adatokat kezelheti: az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye; az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma; az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve; kiskorú vagy cselekvőképeségében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő fenti adatai; az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma; kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

5) Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1) pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett, illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (szolgáltatáscsomagtartalomismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes, illetve hűségakciók, nyereménysorsolások stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos, illetve eseti tájékoztatása céljából.

II. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

1) Az I. 1) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az I. 1) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie. Az igénylő I. 1) pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2) Az I. 2) és I. 3) pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy a panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

3) A Szolgáltató az I. pont szerinti adatokat az alábbi célból és jogcímen, valamint az alábbi időtartamig kezeli:

Adat fajtája	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogcíme	Adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye; egyéni előfizető esetén születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, díjak számlázása, követelések érvényesítése; b) adatszolgáltatás az arra külön törvény szerint jogosult szervek részére; c) számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 154. § (1), 129. § (5) a) és 157. § (2); b) Eht. 159/A. §; c) számviteli törvény	a) és b) a szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés); c) 8 év
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő fenti adatai, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma	Mint fent	a) Eht. 154. § (1), 129. § (5) a) és 157. § (2); b) Eht. 159/A. §; c) számviteli törvény	a) és b) a szerződés megszűnését követő 1 év; c) 8 év
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	A személyazonosság igazolása biztonságának növelése, a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségének csökkentése, a hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerésének segítése	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma	Mint fent (szerződés, számlázás, követelésérvényesítés; adatszolgáltatás; számviteli bizonylat)	a) Eht. 154. § (1), 129. § (5) a) és 157. § (2); b) Eht. 159/A. §; c) számviteli törvény	a) és b) a szerződés megszűnését követő 1 év; c) 8 év
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	Díjak számlázása, követelések érvényesítése, előfizetői szerződés figyelemmel kísérése; adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1), 129. § (5) a) és 157. § (2); b) Eht. 159/A. §	A szerződés megszűnését követő 1 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail-cím, mobiltelefonszám, faxszám, értesítési cím	Szerződés létrehozatala és teljesítése, számlázás, kapcsolattartás, együttműködés	a) Eht. 154. § (1), 129. § (5) a) és 157. § (2); b) az Előfizető hozzájárulása	a) a szerződés megszűnését követő 1 év; b) a szerződés megszűnéséig, illetve a hozzájárulás visszavonásáig

Kapcsolattartó személy / meghatalmazott személyazonosító adatai (név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma)	Szerződés létrehozatala és teljesítése, számlázás, követelések érvényesítése	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, közvetlen üzletszerzés (direktmarketing-tevékenység)	Az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve a hozzájárulás visszavonásáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	Szerződés és számlázás (mint fent); adatszolgáltatás; számviteli bizonylat	a) Eht. 154. § (1), 129. § (5) a) és 157. § (2); b) Eht. 159/A. §; c) számviteli törvény	a) és b) a szerződés megszűnését követő 1 év; c) 8 év
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költségek) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	a) Díjak számlázása és követelések érvényesítése; b) hívásrészletező utólagos kiállítása	a) Eht. 157. § (2) h) és 129. § (6) h); b) Eht. 154. § (2), Eszr. 21. § (7)	a) a szerződés megszűnését követő 1 év; b) 2 év
Díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok	Szerződés, számlázás, követelések érvényesítése	Eht. 154. § (1), 157. § (2) h)	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás, követelések érvényesítése	Eht. 154. § (1), 157. § (2) i)	A szerződés megszűnését követő 1 év
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a hálózatban keletkező adatok	Szerződés, számlázás, követelések érvényesítése	Eht. 154. § (1), 157. § (2) k)	A szerződés megszűnését követő 1 év

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (hibabejelentés, panasz), megkeresések és a telefonos kommunikáció hangfelvétele	a) Hibabejelentés és hibaelhárítás visszakövetése; b) egyéb bejelentések visszakövetése; c) az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések visszakövetése	a) Eht. 141. § (1); b) Eszr. 25. § alapján az előfizető hozzájárulása esetén; c) Eht. 138. § (10)	a) a hibaelhárítástól számított 1 év; b) a bejelentéstől a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig; c) a felvételtől számított legalább 1 év
Előfizető e-mail-címe mint az előfizetői állomás azonosítója; előfizetői állomás száma	Szerződés, számlázás, követelések érvényesítése	Eht. 154. § (1), 157. § (2) b)	A szerződés megszűnését követő 1 év
Az előfizető címe és az állomás típusa	Szerződés, számlázás; adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1), 157. § (2) c); b) Eht. 159/A. §	A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a) Szerződés, számlázás; b) hívásrészletező utólagos kiállítása	a) Eht. 154. § (1), 157. § (2) d); b) Eht. 154. § (2), Eszr. 21. § (7)	a) a szerződés megszűnését követő 1 év; b) 2 év
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás; b) hívásrészletező; c) adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1), 157. § (2) e); b) Eht. 154. § (2), Eszr. 21. § (7); c) Eht. 159/A. §	a) 1 év; b) 2 év; c) 1 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a beszélgetés időtartama, a továbbított adat terjedelme, a használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP-hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) Számlázás; b) hívásrészletező; c) adatszolgáltatás; d) számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 154. § (1), 157. § (2) f); b) Eht. 154. § (2), Eszr. 21. § (7); c) Eht. 159/A. § (1) d); d) számviteli törvény	a) 1 év; b) 2 év; c) az adatok keletkezésétől 1 év; d) a számla keltétől 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás; b) adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1), 157. § (2) g); b) Eht. 159/A. § (1) d)	a) 1 év; b) az adatok keletkezésétől 1 év
Felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi	Adatszolgáltatás az arra külön törvény szerint jogosult szervek részére	Eht. 159/A. § (1) b)	A szerződés megszűnését követő 1 év

azonosításához szükséges állandó műszaki-technikai azonosítók			
Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa	Adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) c)	A szerződés megszűnését követő 1 év
A kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja	Adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) d)	A szerződés megszűnését követő 1 év
Alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok	Adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) e)	A szerződés megszűnését követő 1 év
A szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozó adatok (hívószámok, egyedi műszaki-technikai azonosítók, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja)	Adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) h)	A szerződés megszűnését követő 1 év
Távollevők között telefonon vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, szóban tett jognyilatkozat hangfelvétele	A telefonbeszélgetés megtörténtének, a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

4) A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, az I. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

5) A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

- 6) A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz való hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni, és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.
- 7) A papíralapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.
- 8) A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattárolási jogszabályok és belső előírások figyelembevételével kell tárolni.
- 9) A közbenső, az irattárolásra nem kerülő vagy az irattárolási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papíralapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon, ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

III. A személyes adatok továbbításának esetei

1. Az I. 1) pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyféltájékoztatást végzik,
 - b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
 - c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
 - d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.
2. Az I. 2) pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók: a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást, illetőleg az ügyféltájékoztatást végzik, b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.
3. Az I. 3) pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók: a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyféltájékoztatást végzik, b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.
4. Az I. 5) pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketingakciót, illetőleg a marketing jellegű ügyféltájékoztatást végzik.
5. Az I. 5) pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketinginformációnak az Előfizető részére történő küldése céljából.
6. A fenti pontok alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

IV. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.
2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg: a) az egyedi előfizetői szerződés keretében nyilvántartott, hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal, b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal.

3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

V. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

VI. Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Név:	Lóránth Imre
Beosztása:	adatvédelmi tisztviselő
Címe:	1107 Budapest, Fertő utca 8.
Telefonszám:	+36 (30) 328-9308
E-mail-cím:	loranth.imre@gmail.com

Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,
- c) jelen Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint az internetes honlapon való nyilvános elérhetőségét.

VII. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (általános adatvédelmi rendelet, GDPR),
- a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet,
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Eszr.).