

Magyar Telekom Nyrt.
1013 Budapest,
Krisztina krt. 55.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI
FELTÉTELEK
INTERNET PROTOKOLLON
NYÚJTOTT
HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON
SZOLGÁLTATÁSRA**

Hatályos: 2010. október 1. napjától.
Készítés dátuma: 2007. április 3.
Utolsó módosítás dátuma: 2010. augusztus 25.

Tartalomjegyzék

1.	A Szolgáltató neve, címe	4
2.	Az ügyfélszolgálat elérhetősége	4
3.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	10
4.	Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.	10
5.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva	14
6.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	14
7.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	16
8.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	17
9.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	21
10.	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	23
11.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet a nélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná	25
12.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hiba bejelentések nyílvántartásba vételének menete	28
13.	Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	30
14.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	34
15.	Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei	36
16.	Adatkezelés, adatbiztonság	36
17.	Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, rendszeres és forgalmi díjak, a díjjazási időszakok, kezdemények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok	36
18.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban, a számhordozás szabályai	36
19.	Felügyeleti szerv elérhetősége	40

20.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	44
-----	---	----

Mellékletek:

1.	Helyhez kötött telefon szolgáltatás	46
2.	A díjazás és a számlázás alapelvei	57
3.a.	Az Előfizetők személyes adatainak kezelése, személyes adatok védelme	63
3.b.	Adatbiztonsági tájékoztató	75
4.	Minőségi mutatók	77

Függelékek:

1. sz.	Díjtáblázat
--------	-------------

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

1.1 A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:

Magyar Telekom Nyrt.

Céggjegyzékszám: 01-10-041928

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

A továbbiakban: Szolgáltató.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet valamint a 229/2008 (IX.12) Korm.rendelet alapján 2007. április 3-tól határozatlan ideig hatályos.

2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

Telefonszám: 1412 (Magyar Telekom hálózatain belül díjmentesen, mobil hálózatokból a mobil szolgáltató által megadott kék szám díjért, más szolgáltatók vezetékes hálózataiból pedig a helyi hívás díjáért hívható) (nyitvatartási idő: a hét minden napján, 0-24 óráig)

Üzleti ügyfélszolgálat telefonszáma: 1435 (munkanapokon, 6.00-22.00-ig)

Internetes honlap címe: www.telekom.hu

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége:

T-Pont boltok

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T- Pont –Árkád (Árkád Bevásárlóközpont)	1106 Budapest, Árkád Üzletház, Őrs vezér tere 25. mélyföldszint	06 80 639 002	06 1 260 8930	H-Szo: 10.00- 21.00 V: 10.00-19.00
T-Pont MOM Park (MOM Park Bevásárlóközpont)	1123 Budapest, Alkotás u. 53.	06 80 639 023	06 1 487-5580	H-P: 10.00- 20.00 Szo-V: 10.00- 18.00
T- Pont Duna Plaza (Duna Plaza Bevásárlóközpont)	1138 Budapest, Váci út 178. II.em	06 80 693 009	06 1 330 1839	H-Szo: 10.00- 20.00 V: 10.00-19.00

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T- Pont Mammút (Mammút Bevásárlóközpont)	1024 Budapest, Lövház u.2-6. földszint	06 80 639 020	06 1 345 7455	H-Szo: 10.00-21.00 V: 10.00-18.00
T- Pont Westend (Westend City Center Bevásárlóközpont)	1062 Budapest, Váci út 1-3.	06 80 639 045	06 1 238-7997	H-Szo: 10.00-21.00 V: 10.00-18.00
T- Pont Pécs (Árkád Bevásárlóközpont Rákóczi úti bejárat)	7621 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky út 11.	06 80 639 028	06 72 212 667	H-Szo: 9.00-20.00 V: 10.00-18.00
T- Pont Kaposvár	7400 Kaposvár, Áchim András u.4.(Corso Üzletház)	06 80 639 016	06 82 527 326	H,- P: 9.00 - 19.00 Szo: 9.00-18.00 V: 10.00-16.00
T- Pont Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Tüttössy u. 8/a.	06 80 639 047	06 92 310 188	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00
T- Pont Debrecen (Debrecen Plaza)	4026 Debrecen, Péterfia u.18.	06 80 639 008	06 52 503 205	H-P: 9.00-20.00 Szo-V: 9.00-18.00
T- Pont Székesfehérvár (Alba Plaza)	8000 Székesfehérvár, Palotai út. 1.	06 80 639 037	06 22 310 450	H-Szo: 9.00-20.00 V: 10.00-18.00
T- Pont Tatabánya (TESCO)	2800 Tatabánya, Bláthy Ottó út 1.	06 80 639 043	06 34 512 605	H-V: 9.00-20.00
T- Pont Kecskemét	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14.	06 80 639 018	06 76 502 969	H,Sze, P: 8.30 - 16.30 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00
T-Pont Aréna (Aréna Bevásárlóközpont)	1087 Budapest, Kerepesi út 9.	06 80 639 000	06 1 215 8782	H-Szo:10:00-21:00, V. 10:00-19:00

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T-Pont Árkád (Árkád Bevásárlóközpont)	1106 Budapest, Örs vezér tere 25. I.em.	06 80 639 001	06 1 434-8089	H-Szo:10.00- 21.00; V:10- 19.00
T-Pont Békéscsaba (Csaba Center)	5600 Békéscsaba, Andrássy út. 37- 43	06 80 639 004	06 66 443-120	H-P:9.00-18.00; Szo:9.00-13.00; V: Zárva
T-Pont Budafoki út	1117 Budapest, Budafoki út 103 - 107.	06 80 639 005	06 1 265-9586	H-P:8.30-18.00; Sz-V: Zárva
T-Pont Campona (Campona Bevásárlóközpont)	1222 Budapest, Nagytétényi út 37-43	06 80 639 006	06 1 362-2424	H-V:10.00-20:00
T-Pont Debrecen	4025 Debrecen, Piac u. 26.	06 80 639 007	06 52 414-881	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Dunaújváros	2400 Dunaújváros Dózsa György út 4/C.	06 80 639 010	06 25 420-680	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Eger	3300 Eger, Bajcsy Zs. u.3	06 80 639 011	06 36 413-900	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Europark	1195 Budapest, Üllői út 201.	06 80 639 012	06 1 347-1564	H-P:9.00-19.00; Szo-V:9.00- 17.00
T-Pont Győr	9021 Győr, Baross G. u. 7.	06 80 639 013	06 96 326-797	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T-Pont Győr (Árkád Bevásárlóközpont)	9021 Győr, Budai u. 1.	06 80 639 014	06 96 337-801	H-Szo: 9.00-20.00 V: 10.00-18.00
T-Pont Kaposvár	7400 Kaposvár, Széchenyi tér 1.	06 80 639 015	06 082 420-900	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Kecskemét	6000 Kecskemét, Szabadság tér 2.	06 80 639 017	06 76 417-091	H,Sze, P: 9.00 - 17.00 Cs: 9.00- 18.00 Szo: 9.00-12.00 V: Zárva
T-Pont Mammút (Mammút Bevásárlóközpont)	1024 Budapest, Lövőház u. 2-6. II.em.	06 80 639 019	06 1 345-8284	H-Szo: 10.00-21.00 V: 10.00 – 18.00
T-Pont Miskolc	3525 Miskolc, Kossuth L. u. 2.	06 80 639 021	06 46 411-372	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Miskolc (Miskolc Plaza)	3525 Miskolc, Szentpáli u. 2-6.	06 80 639 022	06 46 416-900	H-Szo:9.00-21.00; V:10.00-19.00
T-Pont Nagykanizsa	8800 Nagykanizsa, Deák tér 12.	06 80 639 024	06 93 310-883	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 10.	06 80 639 026	06 42 314-948	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Nyíregyháza (Korzó Bevásárlóközpont)	4400 Nyíregyháza, Nagy Imre tér 1.	06 80 639 025		H-Szo: 9:00-20:00; V:9:00-18:00

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T-Pont Pécs	7621 Pécs, Rákóczi út 19.	06 80 639 027	06 72 315-216	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Pécs (Forrás Üzletház)	7622 Pécs, Bajcsy Zsilinszky út 9.)	06 80 639 029	06 72 213-301	H-P:9.00-19.00; Sz:9:00-17:00; V: Zárva
T-Pont Petőfi S. u	1052 Budapest, Petőfi Sándor u. 12.	06 80 639 030	06 1 266-5719	H-P:9.00-19.00; Sz-V: Zárva
T-Pont Pólus Center (Pólus Center Bevásárlóközpont)	1152 Budapest, Szentmihályi út 131.	06 80 639 031	06 1 419-4250	H-P:10.00-20.00; Sz-V:10.00-19.00
T-Pont Siófok	8600 Siófok, Szabadság tér 10/A.	06 80 639 032	06 84 315-835	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Sopron	9400 Sopron, Major köz 1.	06 80 639 033	06 99 323-910	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szeged	6720 Szeged, Feketesas u. 25.	06 80 639 034	06 62 484-650	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szeged	6720 Szeged, Kárász u. 12.	06 80 639 035	06 62 426-810	H-P:9.30-18.00; Sz:9.30-13.00; V:Zárva
Szeged Tisza Center	6723 Szeged, Etelka sor 1.	06 80 639 003		H-Sz,P: 8:30-17:00 Cs:8:30-18:00 Szo: 8:30-12:00 V: Zárva V:Zárva

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T-Pont Székesfehérvár	8000 Székesfehérvár, Ady Endre u. 1.	06 80 639 036	06 22 328-715	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szekszárd (Aranyház Üzletközpont)	7100 Szekszárd, Arany J. u. 31	06 80 639 038	06 74 319-846	H-P:8:30-19:00; Sz:8.30-18.00; V:Zárva
T-Pont Szolnok	5000 Szolnok, Baross út. 4.	06 80 639 039	06 56 421-662	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szombathely	9700 Szombathely, Király u. 8.	06 80 639 040	06 94 324 422	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Tatabánya	2800 Tatabánya, Fő tér 20.	06 80 639 042	06 34 302 967	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Veszprém	8200 Veszprém, Kossuth u. 3.	06 80 639 044	06 88 406 384	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Eötvös u. 1-3	06 80 639 046	06 92 324 882	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szeged Tisza Center (T-Kábel)	6723 Szeged, Etelka sor 1.			H-P: 9.00-18.00 Szo:9.00-12.00. V: Zárva
Kis- és középvállalatok részére		1400		
Vállalati ügyfélkapcsolati központ	1541 Budapest	Internetes elérés www.t-systems.hu	06 1 265-8544	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő H-V: 0-24

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

3.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A helyhez kötött telefon szolgáltatás olyan, bárki számára rendelkezésre álló nyilvános telefon szolgáltatás, amely helyhez kötött előfizetői végponton keresztül vehető igénybe, és mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősül.

Helyhez kötött telefon alap-szolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve az 1. számú melléklet szerinti kezelői szolgáltatások igénybevételére.

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a szolgáltatás igénybevétele létrejöhöz úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

A szolgáltatás (alapszolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások) leírását a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltatás díjazási és számlázási alapelveit az ÁSZF 2. számú melléklete, díjtáblázatát a függelék tartalmazza.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

4.1. Az igénylőnek, aki a telefon szolgáltatást igénybe kívánja venni, előfizetői szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. A telefon szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

4.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.2.1. Az igénylő szóban, elektronikus úton (elektronikus levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

4.2.2. A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

4.2.2.1. Írásbeli szerződéskötés:

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető igénybejelentését (lehetőség szerint az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányát) eljuttatja a Szolgáltatóhoz.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján jön létre.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

4.2.2.2. Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:

Az igénylő az egyedi előfizetői szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlati felhívás elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az előfizetői ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő visszaigazolásával fogad el.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy postai úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolati ponton történő szerződéskötés esetét is) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül. A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

4.2.2.3 Elállás esetei és elszámolása

Elállás az előfizető részéről

Azokban az esetekben, amikor a szerződés a távollévők között szerződésekről szóló 17/1999.(II.5.) Korm. Rendeletben foglaltak szerint jön létre, az előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja.

Az Előfizető az elállási jogot nem gyakorolhatja, ha nyolc munkanapos elállási határidő lejárta előtt a Szolgáltató a teljesítést az Előfizető beleegyezésével megkezdte.

Elállás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely

okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni, illetőleg ha az előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére nem jött létre, hogy az az előfizetői szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben irányadó szabályoknak megfelelt, így különösen ha a Szolgáltató jogosult volt a szerződés megkötésének megtagadására.

Elállás esetén történő elszámolás

Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az Előfizető fizetési kötelezettségét teljesített, így a Szolgáltató köteles az előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru átadása történt, úgy az árut köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. Ezen felül az Előfizetőt egyéb kötelezettség nem terheli. A Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a www.telekom.hu vagy a www.t-home.hu honlapon érhetők el.

4.2.2.4 Hitelképesség vizsgálata

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Előfizető hitelképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az Előfizető hitelképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl: bankgarancia, kezesség,előleg, stb.) adásához kötni.

Az Előfizető által visszautasított hitelképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja.

4.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

4.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő végberendezéssel.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető az előfizetői Szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához személyazonosságát az MT ügyfélazonosítóval és az ügyfél szintű jelszóval igazolhatja. Magyar Telekom ügyfélazonosító (MT ügyfélazonosító) a Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

Az ügyfélszintű jelszó az Előfizető által választott 5 számjegyből álló, titkos, numerikus előfizetői jelszó, amely az Előfizetők azonosítását szolgálja. Az előfizetői szerződés létrejöttével egy időben ügyfél szintű jelszó az Előfizető személyazonosságának ellenőrzését követően állítható be. Az ügyfélszintű jelszó a meglévő jelszó ismeretében változtatható meg. A szolgáltató a jelszó változtatását az Önkiszolgáló felületeken díjmentesen biztosítja, egyéb csatornán (Telefonos ügyfélszolgálaton kezelő segítségével és személyesen) történő módosítása díjköteles. A díjakat az ASZF Díjfűggeléke tartalmazza.

Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli, annak 13.2. pont szerinti azonosítását követően.

Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 111111 12345, 123456, 98765, stb. – álló sorozatok) valamint az Magyar Telekom ügyfélazonosító (MT ügyfélazonosító) utolsó 5 számjegyét. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

4.3.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetőségét a Szolgáltató – az általa egyéb szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések alapján – Magyarország teljes területéről, valamint külföldről is biztosítja. A mindenkori aktuálisan elérhető magyarországi társszolgáltatói hálózatok listája az ügyfélszolgálaton, ezen belül a www.t-home.hu honlapon is megtekinthető.

4.3.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

4.3.3.1.A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

4.3.3.2.A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVA. A LÉTESÍTÉS MŰSZAKI AKADÁLYA ESETÉN TÖRTÉNŐ INTÉZKEDÉSEK

5.1 A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentést követő 30 napon, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

Amennyiben a hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett igénybejelentéstől (megrendeléstől) számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A létesítési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Az előfizetői hozzáférési pont meghatározását az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek

Lásd a 6. pontban foglaltakat, valamint a 4. számú mellékletet.

6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

A Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

6.1. Rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott mértékben.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartásai alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében

bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 13.4. pontja szerint),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Szolgáltató a rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt minden év január 31. napjáig az előző évre vonatkozóan az előfizetők számára www.t-home.hu honlapján közzéteszi.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

6.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét – a felek ellenkező értelmű megállapodásának hiányában –, a szolgáltató az igénybejelentést követő 30 napon belül teszi lehetővé. Nem minősül a szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 4. számú mellékletében kerül meghatározásra.

6.3. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

6.3.1. Minőségi követelmények:

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa létesített előfizetői hozzáférési ponton keresztül igénybe vett telefon szolgáltatás esetén a felépítése beszédkapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a) a beszéd folyamatosan érthető legyen

- b) a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne fordulhasson elő,
- c) a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek ne jelenjenek meg.

6.3.2. A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók:

A Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

- 7.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 7.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.
- 7.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:
- Ezek az adatok természetes személy Előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, születési helye és ideje, Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
 - Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők: neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést elutasítja, vagy a már létrejött szerződés tekintetében azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

A szerződéskötéskor bejelenetett adatok vizsgálata

A szolgáltató jogosult szerződéskötéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.

Természetes személy előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és laccímekártyájával, üzleti/intézményi előfizető különösen 30 napnál nem régebbi cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéb bejegyző okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, és az aláírásra jogosult személy

alírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

7.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 4. pontban foglaltakat.

7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybeveszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSAINAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELVEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

8.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve a 7.2. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését is)előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

8.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) 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 (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiben vagy a minőségi célértékekben történő változtatás);
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

8.3. Kétoldalú szerződésmódosítás

Felek az egyedi Előfizetői Szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZFben és a vonatkozó jogszabályokban az előfizetői szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéssel ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. Ha az előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, azonban a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, akkor ez, mint ráutaló magatartás az ajánlat elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli

annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette. A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével - nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

8.4. Díjmódosítás

Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltoztatás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén – elfogadásnak minősül.

8.5. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

8.6. Átírás

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján belépési díj vagy belépési díjelőleg megfizetése nélkül szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját az adott szolgáltatás díjait tartalmazó ÁSZF függelék tartalmazza. Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a függelékben rögzített átírási díj egyharmada. Szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a Szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);

- az átadó és az átvállaló előfizető adatai az átvállaló előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/intézményi).
- az átadó és az átvevő előfizető aláírása.

Az egyéni előfizetők közötti átírára telefonon is lehetőség van, a Magyar Telekom hálózatából díjmentesen hívható 1412-es telefonszámon. A hívás alkalmával a feleknek közösen nyilatkozatot kell tenniük az operátor által megadottak szerint. A beszélgetés hangrögzítésre kerül. A beszélgetést követően Szolgáltató kiküldi az új előfizetőnek a szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumokat (előfizetői szerződés és mellékletei), melynek szolgáltatói példányát előfizető hiánytalanul kitöltve köteles visszaküldeni. Az átírás a telefonos nyilatkozat megtételét követően hatályos, kivéve, ha a szolgáltatást díjtartozás terheli.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átadó előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlítetlen tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átírásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átírt szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.
- Üzleti és egyéni átvállaló előfizető esetében is, amennyiben az átírára vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok – a hiányzó hagyatékátadó végzéssel kapcsolatban-fentiekben szabályozott kivétellel- becsatolása nem történik meg, úgy az átírára vonatkozó igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a szolgáltató az igényt törli.

Az átírássra vonatkozó szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül.

8.7. Átírás öröklés esetén

A Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást - az örökös eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

8.8. Átírás üzleti/intézményi előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírássra is. Ha egyéni előfizetőről kérik üzleti/intézményi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (belépési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

8.9. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény).

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek műszaki lehetőség hiányában nem tud 30 napon belül eleget tenni, a teljesítés időpontjáról év, negyedév megjelöléssel köteles az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ebben az esetben a Szolgáltató nem jogosult

kiszámlázni a határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás esetén alkalmazható díjat. Amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét továbbra is fenntartja, az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra adhatja be.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a Szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az Előfizetőnek. A szerződésmódosítás a szolgáltatás áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés díját az adott szolgáltatás díjait tartalmazó ÁSZF függelék tartalmazza. Az áthelyezési kérést a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

9.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- b) ha a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon;
- c) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt,
- d) az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik;

Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az Előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

9.2. Szünetelés vis maior miatt

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.

9.3.1 Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, szüneteltethető az előfizetői szolgáltatás az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző - előzetes értesítése mellett.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor szünetelésre, illetve ha az a.) és b) pontban meghatározott esetekben, vagy ha a szünetelés oka minkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára vonatkozóan az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

9.3.2 Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

9.4. Előfizető kérésére történő szünetelés

A szolgáltatás szünetelhet az Előfizető kérése alapján, amelynek legrövidebb időtartama 7 nap. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén nem lehet több mint 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

Üzemszünet határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető.

Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 nap.

Az Előfizető telefonon történő bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja a kért időpont, ennek hiányában a bejelentést követő munkanap.

A szünetelés tartamára szüneteltetési díjat kell fizetni, amelyeknek mértékét a Díjfüggelék tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele az Előfizető által hűségnyilatkozatban vállalt hűségidő tartamába.

9.5.1 Az előfizetői jogviszony szünetelése

Az előfizetői jogviszony szünetel, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételének módját.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

9.5.2. Előfizetői szerződés módosítása miatti szünetelés

Szünetel az előfizetői jogviszony

- ha az Előfizető áthelyezést kért
- az előfizető halála esetén, ennek tényéről történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, de maximum 6 hónapig - szünetelhet a jogviszony,
- az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt a szolgáltatás szünetel.

Az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele az Előfizető által hűségnyilatkozatban vállalt hűségidőbe.

Ha a Szolgáltató átmenetileg nem tudja az áthelyezési igényt teljesíteni, a szünetelés előtt a szolgáltató írásban kéri az előfizetőt, hogy nyilatkozzon, a jogviszonyt változatlanul fenn kívánja-e tartani. A szünetelésre az előfizető beleegyezése, vagy a válasza meghatározott határnap elmulasztása esetén kerülhet sor. A szünetelés időtartama alatt a szolgáltató teljesítheti a létesítési helyre kért másik áthelyezést vagy új megrendelést. Amennyiben az előfizető 6 hónapon belül nem kér áthelyezést, és egyéb megszűnési ok nem következik be, az előfizetői jogviszony 6 hónap múlva elteltével megszűnik. A jogviszony megszűnéséről a szolgáltató írásban értesíti az előfizetőt. A jogviszony szünetelése alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A jogviszony szünetelése alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

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

10.1. Általános szabályok

A Szolgáltató a Szerződés felmondása előtt az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az előfizető egyidejű írásbeli 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 megfelelő segítségnyújtással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása (díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés) van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató az a) pont alatt szabályozott esetben, ha az Előfizető magatartása a hálózat biztonságos működését, a felhasználók életét illetve testi épségét akadályozza, vagy veszélyezteti, jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni.

A kimenő forgalom korlátozása esetén az állomásról csak segélyhívó számokat, a Szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentőjét lehet hívni. A kimenő forgalom korlátozása esetén is köteles a Szolgáltató a bejövő hívások fogadását Előfizető számára biztosítani. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, amint erről a hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás korlátozása ellenére sem szünteti meg a korlátozásra okot adó magatartását, úgy a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) alapján az előfizetői szerződést felmondhatja.

10.2 Emeldíjas hívásokra vonatkozó speciális szabályok

- Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy az emelt díjas hívások (06 90, 06 91) elérhetőek legyenek, és a szerződés megkötését követő első három hónap alatt a havi forgalma egyéni Előfizető esetén a 100.000,- Ft-ot, üzleti/intézményi Előfizető esetén a 300.000,- Ft-ot eléri, Szolgáltató jogosult az Előfizető kimenő forgalmát az előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni, ha Előfizető előzőleg megfelelő vagyoni biztosítékot nem adott.
- Amennyiben az Előfizető emeldíjas szám hívásának díjával esik késedelembé, a Szolgáltató jogosult a számla kifizetésére nyitva álló határidő lejártával egyidejűleg

kizárni az állomást az emeldíjas számok hívásának lehetőségéből. Csak az emeldíjas számok hívásából eredő tartozás alapján a Szolgáltató az egyéb hívások korlátozására, illetve felmondásra nem jogosult.

10.3. Egyedi értékhatár

Az előfizetői szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében Egyedi értékhatárt állapít meg az ÁSZF-ben rögzítettek szerint. Az Egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató az Eht. 144.§ (2) b. és c. pontja szerint elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesítheti az Előfizetőt.

A Szolgáltatót az értesítés – az Előfizető érdekkörére visszavezethető okból történő – esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség. Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybevett szolgáltatásról a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül - számlát bocsát ki.

Az Egyedi értékhatár elérését követően a fentiek szerint közölt díj megfizetéséig, ennek elmulasztása esetén az Eht. 134.§ (7) rögzített határidő elteltéig Részleges szolgáltatást nyújt.

Az Előfizetői Szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében Egyedi értékhatárt állapít meg a következők szerint:

- Az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne.
- Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.
- 12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 % - kal megemelkedik.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem a Részleges szolgáltatást nyújtja.

11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

11.1. Az előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az Előfizető halála esetén és nincs átírásra jogosult, vagy az átírás nem történik meg;
- az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli helyre kéri;
- az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik,
- az előfizetői jogviszony 6 hónapon át szünetelt,
- a határozott idejű szerződés esetében a határozott idő lejárt.

11.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indoklás nélkül bármikor, 8 napos felmondási idővel, írásban, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában az ügyfélszolgálathoz eljuttatva felmondhatja. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és a jelen fejezet 7.2. pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő legkésőbb 8. nap.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

A határozott idejű szerződést rendes felmondással felmondani nem lehet.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

11.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

11.3.1. A Szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést a 11.3.4. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 napra jogosult bármikor felmondani különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, 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. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor

is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

11.3.2. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

11.3.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

a felmondás indokát, és
a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

11.3.4.

I. Rendkívüli felmondás 15 napra

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg.
- b) 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, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

II. Rendkívüli felmondás 30 napra

Amennyiben Előfizető a díjfizetési kötelezettségének (kivéve belépési díjtarozás) a számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, Szolgáltató az alábbi jogkövetkezmények alkalmazására jogosult:

- a) Amennyiben Előfizető a számlatarozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, Szolgáltató 15 napos fizetési határidővel felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (első fizetési felszólítás). Ha a felszólításban megjelölt határidőig a tartozását Előfizető nem egyenlíti ki, Szolgáltató 15 napos határidővel ismét felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (második fizetési felszólítás) azzal, hogy amennyiben Előfizető a második értesítésben megjelölt határidőig sem rendezi a tartozását, a Szolgáltató jogosult és az előfizetői szerződést 30 napra felmondani.

- b) Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. A felmondási idő lejártát követő 15. napig a Szolgáltató visszakapcsolási díj ellenében lehetővé teheti az állomás forgalomba történő visszakapcsolását. A díjazás pontos értéke megtalálható az Az Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás ÁSZF díjtáblázat függelékében.
- c) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege egy számla esetén nem haladja meg a havi előfizetési díjat, ennek hiányában vagy 5.000 Ft-ot meghaladó havidíj esetén az 5.000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

11.4. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett, megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített 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.

- 11.5. Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól. Amennyiben a szolgáltatás díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse.
- 11.6. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.
- 11.7. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. 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 által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- 11.8. 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. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy

meghaladja az 50.000- Ft –ot, abban az esetben a szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az előfizetővel szemben

11.9 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

A Szolgáltató - a másik hírközlési szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik hírközlési szolgáltató használja és a másik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

12.1. A hibabejelentő elérhetősége

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a hét minden napján, az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen illetve a nap 24 órájában biztosított és díjmentesen igénybe vehető hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be.

A hibabejelentés a következő hibabejelentő számokon történhet: 1412/1435 ügyfélszolgálati számon.

12.2. A hibabejelentések elintézési rendje

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. 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.

Szolgáltató a hibabejelentéseket az előfizető részére visszaigazolja és visszakövethető módon, elektronikus eljárással rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával

megőrzi. Szolgáltató a bejelentett hibákról nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Szolgáltató a hibabejelentést követően megkezdi a hiba kivizsgálását és a bejelentést követő 72 órán belül Előfizetőt az alábbiak valamelyikéről megfelelő indokolással ellátva értesíti:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a valószínű bizonyult hiba elhárításra került,
- a hiba kijavítása - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható – átmeneti ideig, vagy tartósan nem vállalható, mely esetben a Szolgáltató jogosult az előfizető részére díjcsökkentést nyújtani kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba a Szolgáltató vizsgálata alapján valószínű bizonyult, Szolgáltató köteles a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítani. A hibaelhárítási idő az ingyenes segélyhívó számokkal (104,105, 107, 112) kapcsolatos bármely meghibásodás esetén legfeljebb 12 óra. Nem számít valószínű hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató őt a hiba bejelentésekor értesítette.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen ÁSZF szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.

Ha az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató képviselője nem tud az érintett ingatlanra bejutni, egy értesítés eredeti példányán tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont-egyeztetés lehetőségéről. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, dekóder, set top box, dekódoló kártya) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt,

használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a 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 helyt állni.

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

- 12.3. A Szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat (starter kit), amely a szolgáltatás üzembe helyezéséhez, használatához nyújt segítséget. A Szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag (starter kit) használatáért a teljes kockázatot az Előfizető viseli. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a Szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az Előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.

13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).

- 13.1. Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, személyesen, telefonon, e-mail-ben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálatához. Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni -, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

13.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Szóbeli előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, ha az Előfizető előfizetői minőségét a Magyar Telekom ügyfélazonosítóval (MT ügyfélazonosító) és a hozzá tartozó ügyfél szintű jelszóval igazolta. Személyes csatornán vagy telefonon fogadott bejelentések, panaszok esetén az Előfizető azonosításához MT ügyfélazonosító és ügyfél szintű jelszó szükséges. A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történt megkeresés esetén – lemondás kivételével - pedig az Előfizetői egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadhatja el a panasz bejelentésére. A kivizsgáláshoz kapcsolódó szerződésmódosításokhoz az Előfizető azonosítása szükséges MT ügyfélazonosító és ügyfél szintű jelszó alapján.

13.3. Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 13.1. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

13.4. Számlareklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Az Előfizető köteles a számlareklamáció alkalmával az ingyenesen a rendelkezésére bocsátott hívásrészletezőn megjelölni, hogy mely hívásokat vitatja. A számlareklamáció alkalmával Előfizető köteles közölni a vitatott számla számát, és a vitatott díjtételt.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótcsekket küld Előfizetőnek, melyet Előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén Szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül - az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet Előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Az Előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért az ÁSZF 19. pontjában megjelölt szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a Szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülés belül van lehetőség, kivéve, ha az érintett követelés elévülése valamely oknál fogva az 1 évet meghaladja. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben a jóváírásra nem kerülhet sor, illetve a jóváírandó összeg az Előfizető átlagos havi forgalmának többszöröse, Szolgáltató azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti. A kamatfizetés kezdő napja a téves számla Előfizető által történő befizetésének napja.

13.5. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

- 13.6 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen, levélben vagy elektronikus levélben intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

14.1. A Szolgáltató hibás teljesítése, az Előfizetőt megillető kötbér

Általános szabályok

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt az előfizető írásban benyújtott igénye alapján köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felrőhatósága 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.

A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.)

143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet szerinti, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés

késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonaiban okozott kár esetén a Szolgáltató a kárt megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó

kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, békéltető testülethez illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

14.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt keletkezett.

A Szolgáltató késedelmes, illetve a hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérré jogosult.

Kötbért kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

14.1.2. A kötbér mértéke:

14.1.2.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén köteles minden késedelmes nap után a következők szerint kötbért fizetni. A késedelembe esés első napjától a tizedik napig naponta az egyszeri (belépési) díj 1%-át, a tizenegyedik késedelmes naptól a huszadik késedelmes napig a belépési díj 1,5%-át, és minden további késedelmes napért a belépési díj 2 %-át köteles fizetni, de legfeljebb a rá vonatkozó mindenkorai egyszeri (belépési) díj összegével megegyező összegű kötbért.

14.1.2.2. Kötbér mértéke késedelmes hibajavítás esetén:

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát határidőn belül neki felróható okból nem javítja ki, Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

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

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie.

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az Előfizető részére díjcsökkentést nyújtani az előző

bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát az Előfizető által használt, a Nemzeti Hírközlési Hatóság egyedi- vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezeték szakaszban, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel csak mérsékelt előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott minőségi célértékek betartására.

14.1.3. Kötbér összegének elszámolása

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató jogosult az előfizető által meg nem fizetett díjhátralékba beszámítani a kötbér összegét.

14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, valamint a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság (hatáskörtől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság illetve a Fővárosi Bíróság) kizárólagos illetékességét kötik ki.

15. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található szolgáltatás leírás tartalmazza.

16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3/a melléklete és a 3/b. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

17. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

18. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN, A SZÁMHORDOZÁS SZABÁLYAI

A Szolgáltató a közvetítőválasztás lehetőségét nem köteles biztosítani, illetve nem kínál telefon szolgáltatást közvetítőválasztással.

18.1 A számhordozás általános szabályai

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

- a) földrajzi előfizetői számát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát,

amennyiben az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Fogalmak:

- a) Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;
- b) Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;
- c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott

szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetel.

18.2 A számhordozási eljárás

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

18.2.1 Előfizető azonosítása

Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

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

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímét igazoló tartozkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,

bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,

bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

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

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

ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétel kötelező,

cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

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

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

18.2.2 Eljárás menete

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

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

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

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

18.2.3 Számhordozási igény megtagadása

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

- a) az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az Előfizetőnek az átadó szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 18.2.2 a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az Előfizető - az előző számhordozásától számított - 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

18.2.4 Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése

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

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

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

Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő

szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

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

18.2.5 Eljárás menete II.

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

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

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt az elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 8 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

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

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam legfeljebb hat hónap lehet.

19. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény [. 17/A. §-ában](#) és [17/C. §-ában](#) foglaltak tartalmazzák.

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Nemzeti Hírközlési Hatóság

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége
Nemzeti Hírközlési Hatóság	1133 Budapest Visegrádi u.106..	1376 Budapest Pf.997.	468 0673	468 0680	H:8.00-12.00 Sz:13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	468 0500	468 0500	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	06 72 508 800	06 72 508 808	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége
Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda	9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	06 99 518 500	06 99 518 518	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

Hírközlési Fogyasztó Jogok Képviselője	1525 Budapest Pf.: 75.	1525 Budapest Pf.: 75.	06 1 457-7141	06 1 457-7105
--	------------------------	------------------------	---------------	---------------

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József Krt. 6.	1428 Budapest Pf. 20.	459 4800 06 80 201 205	210 4677

Regionális Felügyelőségek, kirendeltségek

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége	4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.	4002 Debrecen, Pf. 475.	06 52 533 924	06 52 327 753
Szolnoki Kirendeltség	5000 Szolnok, Kossuth L. út 2.	5001 Szolnok, Pf. 218.	06 56 513 336	06 56 514 306
Nyíregyházi Kirendeltség	4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.	4401 Nyíregyháza, Pf. 299.	06 42 500 694, 06 42 504 397	06 42 504 398

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége	6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.	6701 Szeged, Pf. 12.	06 62 541 737	06 62 541 739
Kecskeméti Kirendeltség	6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.	6001 Kecskemét, Pf. 209.	06 76 481 405	06 76 481 416
Békéscsabai Kirendeltség	5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.	5601 Békéscsaba, Pf. 284.	06 66 546 150, 06 66 546 151	06 66 546 140
NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége	3300 Eger, Kossuth L. u. 9.	3301 Eger, Pf. 81.	06 36 515 598	06 36 323 587
Miskolci Kirendeltség	3525 Miskolc, Városház tér 1.	3501 Miskolc, Pf. 589.	06 46 506 071	06 46 506 072
Salgótarjáni Kirendeltség	3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.	3101 Salgótarján, Pf. 308.	06 32 511 116	06 32 511 118
NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége	1052 Budapest, Városház u. 7.	1364 Budapest, Pf. 144.	06 1 328 0185	06 1 411 0116
Fogyasztókapcsolati Iroda	1088 Budapest, József krt. 6.		06 1 459 4999, 459 4836, 459 4833, 459 4832	
NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége	7400 Kaposvár, Fő u. 57.	7401 Kaposvár, Pf. 76.	06 82 510 868	06 82 510 661

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Pécsi Kirendeltség	7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16.	7602 Pécs, Pf. 900.	06 72 510 790, 510 494	06 72 510 791
Szekszárdi Kirendeltség	7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.	7101 Szekszárd, Pf. 294.	06 74 510 414	06 74 510 413
NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége	8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.	8050 Székesfehérvár, Pf. 936.	06 22 501 751	06 22 501 627
Tatabányai Kirendeltség	2800 Tatabánya, Fő tér 4.	2801 Tatabánya, Pf. 1607.	06 34 309 303	06 34 309 302
Veszprémi Kirendeltség	8200 Veszprém, Megyeház tér 1.	8210 Veszprém, Pf. 2184.	06 88 564 136	06 88 564 139
NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége	9022 Győr, Árpád út 32.	9002 Győr, Pf. 311.	06 96 329 244	06 96 329 186
Szombathelyi Kirendeltség	9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1.	9701 Szombathely, Pf. 29.	06 94 505 220	06 94 506 984
Zalaegerszegi Kirendeltség	8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10.	8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.	06 92 510 530	06 92 510 641

20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Értesítési eljárások

20.1. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy

- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy
- d) az Eht. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a Szolgáltatóhoz.

- 20.2. A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

A 20.2 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

- 20.3. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános szerződési feltételek megtalálhatók a Magyar Telekom Nyrt. honlapján (www.telekom.hu) és valamennyi ügyfélszolgálaton; előfizetőink az Általános szerződési feltételekről a Magyar Telekom vezetékes hálózatából ingyenesen hívható 1412/1435 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

- 20.4. A Szolgáltató nem köteles a 20.2. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

1. melléklet

Helyhez kötött telefon szolgáltatás leírása

A helyhez kötött telefon szolgáltatás olyan, bárki számára rendelkezésre álló nyilvános telefon szolgáltatás, amely helyhez kötött előfizetői végponton keresztül vehető igénybe, és mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősül.

A helyhez kötött telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve a jelen fejezet szerinti kezelői szolgáltatások igénybevételére.

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a szolgáltatás igénybevétele létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

Az alapszolgáltatások mellé az előfizető a jelen ÁSZF jelen pontjában részletezett kiegészítő szolgáltatásokat is megrendelheti. A jelen fejezetben foglalt szolgáltatások díjait az ÁSZF függelékében szereplő díjtáblázat tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

Telefonszolgáltatás internet hálózaton

A szolgáltató a Magyar Telekom internet hálózatán IP alapú helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt. Az előfizetői hozzáférési pont a digitális elosztó/ optikai végberendezés ügyfél oldali analóg telefon interfésze. A telefon szolgáltatás esetében digitális elosztó/ optikai végberendezés választja el és irányítja az internethasználat és a telefonálás által generált adatforgalmat. A Szolgáltató telefonszolgáltatása során a hang továbbítása nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem Internetes hálózaton keresztül történik. A szolgáltatás használata szabványos, analóg telefonkészülékkel, számítógép bekapcsolása nélkül lehetséges.

Az igénybevétel feltételei:

- A hangszolgáltatás nem biztosítható az n x 2Mbit/s-al bekötött DSLAM-ok esetén, mivel ezeknél gyakran torlódik a hálózat.
- Optikai elérésen biztosított szolgáltatás-hozzáférési pont esetén az előfizető jogosult faxüzenetek küldésére és fogadására az ITU-T T-sorozatú ajánlásokkal összhangban
- Rézhálózaton létesített szolgáltatás-hozzáférési pont esetén a szolgáltatás nem alkalmas faxüzenet küldésére és fogadására

- A szolgáltatással alközpont használata nem garantált
- Áramkimaradás esetén nem használható.
- A digitális elosztóhoz/ optikai végberendezéshez 1 telefonkészülék csatlakoztatható.

- Modemes kapcsolatot igénylő alkalmazások (például betárcsázós internet, vagyonvédelmi riasztó) nem használhatók a szolgáltatással. Amennyiben ilyen alkalmazást üzemeltet, megrendelés előtt kérjük, lépjen kapcsolatba szolgáltatójával.
Sáv feletti átvitelt használó riasztókészülék üzemeltetésére nem alkalmas.
-
- A Sinus 101, Sinus 101 Duo készülékek esetén a hívószám kijelzés nem működik megbízhatóan.

A szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges felhasználói azonosító adatokat (felhasználói nevet és jelszót) a home gateway tárolja, és segítségünkkel automatikusan bejelentkezik szolgáltató VoIP rendszerére. Az azonosító adatok beállítását a Szolgáltató végzi el távolról. Az előfizetői végberendezésen tárolt felhasználói adatok védelme az Előfizető feladata. Az előfizető számára felróható ok miatt bekövetkező esetleges visszaélésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

1.1 Alapszolgáltatások

A telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére.

1.1.1 Helyi hívás

Definíció

Helyi hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és a vele azonos településen lévő másik előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom, amennyiben az nem tekinthető a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. A hívást a hat- ill. hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Díjazás

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartama, valamint a díjazási időszak alapján kerül meghatározásra.

Sikerés telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikerés hívás).

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.2 Helyközi I. hívás

Definíció

Helyközi I. hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és a vele azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő másik település előfizetői hozzáférési pontja közötti beszéd forgalom, amennyiben nem tekinthető a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. A hívást a hatjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Díjazás

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartama, valamint a díjazási időszak alapján kerül meghatározásra.

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

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.3 Helyközi II. hívás

Definíció

Helyközi II. hívásnak minősül a budapesti előfizetői hozzáférési pontok és Budapest vonzaskörzetébe – de más földrajzi számozási területhez tartozó egyes települések előfizetői hozzáférési pontjai közötti beszéd forgalom, amennyiben nem tekinthető a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. Amennyiben a helyközi II. hívás díja különbözik a belföldi távolsági hívás díjától, akkor az ún. agglomerációs települések felsorolását az ÁSZF függeléke tartalmazza. A hívást a belföldi előtéttel (06), a belföldi rendeltetési, illetve a hat-, vagy hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Díjazás

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartama, valamint a díjazási időszak alapján kerül meghatározásra.

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

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.4 Hálózaton belüli hívás

Definíció

A Szolgáltató hálózatán belüli hívásnak minősül a Szolgáltató Internet protokollon alapuló telefon hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd forgalom. A hálózaton belüli forgalom alatt kizárólag a Szolgáltató Internet protokollon alapuló telefoncsomagok előfizetői között létrejött sikeres hívás érthető.

Díjazás

Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.5 Belföldi távolsági hívás

Belföldi távolsági hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és más belföldi földrajzi számozási terület előfizetői hozzáférési pontja között létrejött beszéd forgalom, amely nem tekinthető a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak, illetve helyközi II. hívásnak. A hívást a

belföldi előtéttel (06), a belföldi rendeltetési, illetve a hat-, vagy hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Díjazás

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartama, valamint a díjazási időszak alapján kerül meghatározásra.

Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.6 Nemzetközi hívás

Definíció

Nemzetközi hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és valamely külföldi előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom. A hívás a nemzetközi előtét (00), az ország hívó kód (1-3 számjegy), a hálózat azonosító kód és előfizetői vagy globális előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Díjazás

A Szolgáltató előfizetőinek állomásairól kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percben mért időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszakától függ.

Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Az egyes nemzetközi díjzónákba tartozó országokat az ÁSZF függeléke tartalmazza.

1.1.7 Mobil hívás

Definíció

Mobil hívásnak minősül az Előfizető hozzáférési pontja és valamely mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd forgalom. A mobil hívás a hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez szükséges belföldi előtét (06), a két számjegyű mobil hálózatkijelölő szám és a 7 számjegyű mobil rádiótelefon-szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Díjazás

Az előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges percében mért időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

Sikeres telefonhívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.8 Segélykérő (különleges) hívás

Definíció

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő a szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Hívószámok:

Mentők 104

Tűzoltóság 105

Rendőrség 107

Európai egységes segélyhívó 112

Díjazás

A segélykérő hívások díjmentesek.

1.1.9 Belföldi zöld szám hívás

Definíció

A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Díjazás

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.10 Belföldi kék szám hívás

Definíció

A 40-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásnak minősülnek.

A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.11 Emelt díjas szolgáltatások

1.1.11.1 06-90-es emelt díjas szolgáltatás

Definíció

A 06-90-es emelt díjas hívás egy belföldi emeltdíjas szám szolgáltatás, mely lehetővé teszi előfizetői számára, hogy információt és tartalmat nyújtó szolgáltatásokat vegyenek igénybe a távbeszélő-hálózaton keresztül.

A 90-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi emelt díjas szám hívásnak minősülnek.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (90) és a hatjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe.

Az igénybevétel feltétele

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja.

Díjazás

A szolgáltatást igénybe vevő hívások a hívók felé emelt tarifával kerülnek kiszámlázásra, amely naptól és napszaktól, valamint a belföldi hívás helyétől függetlenül azonos mértékű.

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.11.2 06-91-es emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás

Definíció

A 91-es emelt díjas megkülönböztetett hívás egy belföldi, emeltdíjas szám szolgáltatás, amely a hívó fél számára lehetővé teszi a telefonhálózatból olyan információk, illetve tartalomszolgáltatások elérését amelyek hívása - a szolgáltatott tartalomra, illetőleg a hívás mérsékelt díjára tekintettel - nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot.

.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (91) és a hatjegyű előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az igénybevétel feltétele

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja.

Díjazás

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.12 Tudakozó hívás

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

1.1.12.1 Belföldi és helyi tudakozódás

Definíció

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 198-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg:

- egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény telefon előfizetőjéről, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használatjáról, valamint előfizetői számáról,
- egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak az előfizetőjéről, és címéről,
- egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomás a címéről.

Az igénybevétel korlátai

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

Díjazás

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.12.2 Nemzetközi tudakozódás

Definíció

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 199-es hívószám sikeres hívása.

A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg:

Díjazás

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.12.3 Tudakozó Plusz

Definíció

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 197-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása.

A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdekű információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére.

Díjazás

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.1.13. Helytől független telefonszámok hívása szolgáltatás

Definíció

Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontra végződött beszéd forgalom.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (21) és az előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe.

Díjazás

A (21) előhívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.2 Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatásokat a Szolgáltató a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan nyújtja az igénybe vevőknek. Az előfizető a központ által nyújtott szolgáltatásválasztékból a szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybe vétele az előfizetők számára opcionális.

1.2.1 Titkos szám

Definíció

A titkos szám olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek során az előfizető kérésére és nyilatkozata alapján a kapcsolási szám nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és tudakozóban.

Díjazás

A szolgáltatást díjmentesen biztosítjuk.

1.2.2 Rejtett szám

Definíció

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

Díjazás

A szolgáltatást díjmentesen biztosítjuk.

1.2.3 Hívószám kijelzés

1.2.3.1 Hívószám kijelzés engedélyezése

Definíció

A hívószám kijelzés engedélyezése szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

Az igénybevétel feltételei

A hívószám kijelzés (CLIP) szolgáltatás az előfizető megrendelése alapján vehető igénybe a kijelzésre alkalmas végberendezéssel, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel

egy időben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg. A hívószámkielzés szolgáltatás igénybevételével a szolgáltató szolgáltatási területén az előfizető hívószámkielzésre alkalmas készülékén megjelennek a beérkező hívások telefonszámai is, amennyiben a hívó fél azt nem tiltotta le.

Az igénybevétel korlátai

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai egyelőre nem jelennek meg. A nemzetközi hívószám kijelzésének országokénti bevezetése folyamatosan történik a külföldi partnerekkel kötött megegyezés ütemében. A bevezetés hatálya csak azon nemzetközi viszonylatokra terjed ki, ahol ezt az adott ország műszaki lehetőségei és jogi szabályozása lehetővé teszi.

Díjazás

A szolgáltatást díjmentesen biztosítjuk.

1.2.3.2 Hívószám kijelzés tiltása

Definíció

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás olyan kiegészítő szolgáltatás, amely az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

Állandó letiltás: üzemeltetői beállítás az előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Az igénybevétel korlátai:

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg. A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti. Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosító számot továbbadhatják. A szolgáltatás csak DTMF előfizetői végberendezésről vehető igénybe, illetve a hívószám megjelenítéshez arra alkalmas készülék szükséges.

Díjazás

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószámkielzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

A szolgáltatást díjmentesen biztosítjuk.

1.2.4 Híváskorlátozás

Definíció

A híváskorlátozás olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek igénybevétele esetén az előfizető kérésére a szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az előfizető vonaláról.

A híváskorlátozás típusai:

1. nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,
2. nemzetközi és belföldi távhívás (00 előtét, illetve minden egyéb, 06 előtéttel kezdeményezhető hívás, pl. emeldíjas szolgáltatások, kék szám) letiltása,

3. a segélykérő és a Szolgáltató ügyfélszolgálati számának kivételével minden hívás letiltása,
4. a06-90-es emelt díjas számok hívásának letiltása,
5. a 06 91-es emelt díjas megkülönböztetett számok hívásának letiltása
6. a nemzetközi távhívás, az emeltdíjas szolgáltatások hívásának letiltása (00, 06-90, 06-91).
7. a nemzetközi távhívások és a 06-91-es emeltdíjas megkülönböztetett számok hívásának letiltása (00, 06-91)
8. az emeltdíjas szolgáltatások hívásának letiltása (06-90,06-91),
9. a nemzetközi szám, és a 06-90-es emeltdíjas számok hívásának letiltása (00, 06-90),
10. nemzetközi szám és mobil szám hívásának tiltása.(00, 06-20, 06-30, 06-70)
11. mobil szám hívásának tiltása (06-20, 06-30, 06-70)
12. nemzetközi szám, mobil szám és emelt díjas szolgáltatások hívásának tiltása.(00, 06-20, 06-30, 06-70, 06-90, 06-91)
13. mobil szám és emelt díjas szolgáltatások hívásának tiltása.(06-20,06-30, 06-70, 06-90, 06-91)

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF).

A szolgáltató a híváskorlátozás bármelyik típusát a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül teljesíti.

Díjazás

Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a szolgáltató nem vállal felelősséget. A híváskorlátozás nem vonatkozik a belföldi és nemzetközi kézi kapcsolásra, mely továbbra is kérhető.

A szolgáltatást díjmentesen biztosítjuk.

1.2.5 Pontos Idő

Definíció

Az Automata Pontos Idő szolgáltatás a frankfurti atomóra óraművéhez szinkronizált információt továbbítja az előfizetők felé. A Pontos Idő szolgáltatást az év minden napján, napi 24 órában az előfizető elérheti. A szolgáltatás előzetes regisztráció nélkül használható. A szolgáltatás egy hívás esetén maximum 6 alkalommal 10 másodpercentként ad információt a pontos időről. A 6 alkalom letelte után a hívást a rendszer automatikusan bontja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás speciális hívószáma: 180.

Díjazás

A díjazás az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

1.3. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF függelékében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen

határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt

1.4. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés teljesítését követő 30 napon belül átutalja az előfizető részére.

Az áthelyezési díj összege az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázatban található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást

Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az előfizetői szerződés megszűnik.

A telefonszolgáltatást, illetve az azokhoz való hozzáférést a szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja. Előfizetői szerződés – az előfizető igényének megfelelően – határozott vagy határozatlan időre köthető.

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján az alábbiakban részletezett helyhez kötött alap telefon szolgáltatásokat nyújtja.

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. A szolgáltatáscsomagok változásáról az előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti. A szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az előfizetőt, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás vagy új csomag bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az alap, kiegészítő és egyéb szolgáltatások, és szolgáltatás csomagok díjait az ÁSZF függelékébe foglalt díjtáblázat tartalmazza.

2. melléklet

A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

Minden egyes forgalmi rekordot a Szolgáltató számlázási rendszere annak beérkezésekor regisztrál. A hívásrekordban érkező egység idő esetén másodperc. Egy számlázási ciklusra eső egy előfizetőhöz tartozó (azonos típusú) forgalmi rekordokat összesíti a Szolgáltató számlázási rendszere és az így előállt eredmény lesz a számlatétel alapja. Ez szerepel a továbbiakban mint forgalmi számlatétel, kiegészítve a számla készítéshez szükséges információkkal. A számla összegének előállításakor összeadásra kerülnek a számlatételek, majd a Szolgáltató az eredményt egézsre kerekíti. A számla megjelenítésénél a számlatételek értékét és mennyiségét is kerekíti a Szolgáltató számlázási rendszere.

1. A számlázás módja, rendszeressége , a számlázás és a díjfizetés ideje

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

A számlázás ideje : havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult havonta előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik. A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 4. napjától folyamatosan történik. A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. Az előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére a www.tavszamla.hu oldalon, az előfizető regisztrációját követően az ott meghatározott részletes feltételek szerint.

A Szolgáltató a jelen melléklet 7. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az ÁSZF-ben szereplő számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

2. Előfizetési díjak

A havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra (hónapra) számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül vagy az ÁSZF szerinti díjfizetéssel járó egyéb szünetelési ok következik be.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkenni.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkezdvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnél hosszabb időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

Előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató másodperc alapon számláz. A díjszámítás alapul szolgáló elszámolás a honlapon megjelentetett átváltókulcs alapján való átszámolást követően forint alapon is megjelenik.

3. Forgalmi díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A számlázás ideje: a forgalmi díjat a Szolgáltató havonta utólag, az adott hónapot követően jogosult számlázni. A számla kiállítása a tárgyhót követő hónap első napjától folyamatosan történik, és a Szolgáltató a számlákat a tárgyhót követő hónap 15. napjáig eljuttatja az Előfizetőkhez.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányos idő mennyiségétől függ.

4. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A számlázás ideje: az egyszeri díjat a Szolgáltató utólag jogosult számlázni.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- átírási díj
- áthelyezési díj
- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- díjtarozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtarozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja
- hiteles dokumentum igénylés díja
- behajtással kapcsolatos adminisztráció díja

A fenti díjak mértékét a függelék tartalmazza, ami a szolgáltató honlapján is (www.t-home.hu) megtekinthető.

5. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az

Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árak igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

6. Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

7. Hóközi díjfizetés, egyedi értékhatár, részleges szolgáltatás, emelt díjas számok

Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Egyedi értékhatár

A felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében Egyedi értékhatárt állapít meg a következők szerint:

· A szolgáltatás megkezdését követő első 4 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne.

Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.

· 12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 % - kal megemelkedik.

Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybevett szolgáltatásról a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül – számlát bocsát ki. Az Egyedi értékhatár elérését követően az Eht. 134. § (7) bekezdésében rögzített határidő elteltéig a Szolgáltató részleges szolgáltatást nyújt. Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem a részleges szolgáltatást nyújtja. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető forgalmi egyenlegéről a nap 24 órájában folyamatosan tájékoztatást kapjon.

Részleges szolgáltatás

Az Egyedi értékhatár elérését követően a Szolgáltató részleges szolgáltatást nyújt, amelynek körében a Szolgáltató biztosítja:

- az Előfizető hívhatóságát belföldön
- segélykérő hívások továbbítását
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérését.

Emelt díjas számok

Az emelt díjas számok ((06-90-xxx-xxx), (06-91-xxx-xxx, valamint 17-tel kezdődő emelt díjas számok) hívhatóságát csak a bekapcsolástól számított 90 napon túl biztosítjuk. A 90 nap letelte után, az Előfizető bármikor írásban vagy ügyfélszolgálaton kérheti ennek feloldását.

8. A számlázási időszak módosítása

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján (www.t-home.hu) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

9. Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

10. Előfizetői kedvezmény

A kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

.

11. Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

12. Részletes számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a számlamelléklettel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók adatainak birtokába juthat és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

3.a. melléklet

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg

egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

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

adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű

adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Természetes személy előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
2. Az előfizető születési helye és ideje, az előfizető anyja neve	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával) 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
3. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezeléssel összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
6 Az előfizető aláírása	Az előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezeléssel összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
7. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
8. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A §, Eht. 129. § (7) bekezdés Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
9. Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
ikerállomás/fővonal)	Számviteli tv.	c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.
13. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
14. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
15. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. Az előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
17. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.			
18. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása,elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

A hűség (lojalitás) program keretében a Szolgáltató a forgalmazási aktivitással és fizetési készséggel kapcsolatos adatokat a hűségprogram nyilvánosan elérhető szabályzatában foglalt célból és az ott rögzített időtartamig kezeli.

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 6. pont 10. alpontja ad iránymutatást.

4. Az előfizető személyes adatainak átadása

Az előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is átadhatók az előfizető személyes adatai az alább meghatározott esetekben és személyeknek:

azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik, a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére a törvényben meghatározott feladatai ellátásának a céljából,
a bírósági végrehajtásról szóló tv. szerint a végrehajtónak,
Az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetekben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére az Eht. 157. § (8) bekezdés szerinti esetben

4.1. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht. 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok (Isd. jelen fejezet 3. alfejezetében a 2-4. sorok szerinti adatokat);

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az Eht. 129. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

4.2. Közös adatállomány

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a közös adatállomány kialakítása céljából az alábbi adatokat adhatja át:

- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- a hívó és a hívott előfizetői számok;
- a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme.

Adatátadás esetén a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak, azaz a hívásrekord kivételével az adatok a követelés elévüléséig kezelhetők. A hívásrekord (Eht. 157. § (2) f) pont) az annak alapján kiállított számla szerinti követelés elévülését követő 1 évig és 30 napig kezelhető.

Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az előfizetőnek a törlés tényéről.

Az előfizető adatai az Eht 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont szerinti célra, az Eht. 157. § (7) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, valamint bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

5. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a www.t-home.hu internetes cím alatt érhető el.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetve sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott.

6. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen:

“előfizetői szerződések”) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a www.t-home.hu web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

Adatbiztonság

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

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szerződés módosítás

9. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 7. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 7.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

11. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 7. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszadásra, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

Követelés behajtás

12. Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

Piackutatás

13. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a www.t-home.hu web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.
14. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

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

Előfizetői címtár

15. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
16. A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
17. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
18. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
 - a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
 - b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
 - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

19. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.
20. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.
21. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

Egyebek

22. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételevel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
23. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

7. Szolgáltató adatvédelmi felelőse

dr. Locsmándi Balázs
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
tel.: 1/458-7817
fax: 1/458-7325
e-mail:locsmandi.balazs.dr@telekom.hu

3.b. melléklet

Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül - a www.t-home.hu weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbieken hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfile-ban jut el az előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek. Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

Személyi tűzfal-szoftver letölthető a www.origo.hu/szoftverbazis internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a www.t-home.hu oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

4. melléklet

Minőségi mutatók és célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött."	≤ 30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a -szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap]	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	≤ 30
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	≥ 95
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától-kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)	≥ 75
Sikertelen hívások aránya [%]	A sikertelen hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest.	A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikertelen vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-al.	≤ 2

Hívásfelépítési idő [megkezdett másodperc]	A leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	Az elvégzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	≤ 12
---	---	---	-----------