



Lakossági Általános Szerződési Feltételek

2/B Melléklet

A helyhez kötött (vezetékes) telefon szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői

Tartalomjegyzék

1.	HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS SPECIÁLIS TULAJDONSÁGAI, EGYES TÍPUSOK.....	4
1.1.	Speciális tulajdonságok	4
1.2.1.	Analóg helyhez kötött telefonszolgáltatás	4
1.2.2.	Vezeték nélküli összeköttetéssel (GSM-RLL) nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás	4
1.2.3.	Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás	4
1.2.4.	Dual VoIP szolgáltatás	5
1.2.5.	Integrált szolgáltatású digitális hálózat	5
1.2.6.	ISDN2 (alapcsatlakozás).....	5
1.2.7.	A pont-többpont konfigurációjú ISDN2 csatlakozások típusai:	6
1.2.8.	ISDN-NET csatlakozás	6
2.	SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL, TELJESÍTÉSÉVEL, SZÜNETELÉSSSEL, KORLÁTOZÁSSAL, MÓDOSÍTÁSSAL, REKLAMÁCIÓKKAL ÉS MEGSZÚNÉSSAL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK.....	6
2.1.	Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igénybejelentés, írásbeli egyedi előfizetői szerződés egyes tartalmi elemei ..	6
2.1.3.	Az Előfizető nyilatkozatai	6
2.1.4.	Egyéb adatok	6
2.2.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont, kapcsolódó speciális rendelkezések	7
2.2.1.	Analóg(PSTN) hozzáférés	7
2.2.2.	GSM vezeték nélküli hozzáférés	7
2.2.3.	ISDN hozzáférés.....	7
2.2.4.	Digitális telefon hozzáférés	7
2.2.5.	Kábeltelefon hozzáférés.....	7
2.2.6.	Kiegészítő létesítés.....	7
2.2.7.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	7
2.3.	Szünetelések, korlátozások, hibás teljesítés	8
2.4.	Díjreklamáció.....	8
2.4.1.	Nyilvános távbeszélő-állomásokkal kapcsolatos reklamációk intézése	8
2.5.	Szerződésmódosítás.....	9
2.5.1.	Díjmódosítás.....	9
2.5.2.	Előfizetői hívószám módosítása	9
2.5.3.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	10
2.5.4.	Szerződés megszűnése	10
3.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	11
3.1.	Helyhez kötött telefonszolgáltatás.....	11
3.1.1.	Alapszolgáltatás	11
3.1.2.	Az igénybevétel feltételei	11
3.2.	Hívástípusok, szolgáltatások.....	11
3.2.1.	Helyi hívás	11
3.2.2.	Helyközi I. díjzónába tartozó hívás	11
3.2.3.	Belföldi távolsági hívás	12
3.2.4.	Hálózaton belüli hívás	12
3.2.5.	Belföldi mobil hívás	12
3.2.6.	Nemzetközi hívás.....	12
3.2.7.	Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása	12
3.2.8.	Belföldi zöld szám hívása.....	12
3.2.9.	Belföldi kék szám hívása	12
3.2.10.	Emeltdíjas szám hívása	13
3.2.11.	Műholdas szolgáltatások hívása	13
3.2.12.	Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai (116def).....	13
3.2.13.	Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok	14
3.2.14.	Egyéb speciális (rövid) számok elérése.....	14
3.2.15.	Megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás	14
3.2.16.	Ingyenes segélyhívás	14
3.2.17.	Segélykérő (különleges) hívás (Segélyhívó szolgáltatás).....	14
3.3.	Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás.....	14
3.3.1.	Hozzáférés	15



3.3.2.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	15
3.3.3.	Egyetemes elektronikus szolgáltatásra vonatkozó igény elutasítása	16
3.3.4.	Nyilvános telefon-állomás	16
3.3.5.	Belföldi tudakozó nyújtása	17
3.3.6.	Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele	17
3.4.	Számlamelléklet, hívásrészletező	18
3.4.1.	Számlamelléklet	18
3.4.2.	Hívásrészletező	18
3.5.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	19

1. HELYHEZ KÖTÖTT (VEZETÉKES) TELEFONSZOLGÁLTATÁS SPECIÁLIS TULAJDONSÁGAI, EGYES TÍPUSOK

A helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás helyhez kötött előfizetői végponton keresztül, a végberendezéshez csatlakoztatott szabványos analóg telefonkészülékkel vehető igénybe.

A szolgáltatás alkalmas:

- a) telefonhívások kezdeményezésére és fogadására,
- b) telefonhívások fogadására a belföldi és nemzetközi nyilvános telefonhálózat többi előfizetőjétől a hozzáférés ANFT-ben meghatározott, helyhez kötött, vagy azt helyettesítő hívószáma alapján,
- c) díjmentes segélyhívásokra az ANFT-ben meghatározott segélyhívások az ANFT-ben meghatározott segélyhívó számok hívásával,
- d) egyéb, az általános szerződési feltételekben meghatározott havidíjas előfizetői szolgáltatások igénybevételére.

A helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás tápáramellátásának biztosítása nem a szolgáltató kötelezettsége. A szolgáltatással vagyonvédelmi riasztók és sáv feletti átvitelt használó riasztókészülékek, faxkészülékek üzemeltetése a szolgáltatás jellemzőire tekintettel nem garantált.

A szolgáltató tulajdonát képező végberendezéseket a szerződés megszűnésekor az előfizetőnek vissza kell szolgáltatnia.

Technológiai korszerűsítés érdekében a vezetékek nélküli összeköttetéssel nyújtott szolgáltatást a szolgáltató a szolgáltatás minőségének megtartása, illetve annak javítása érdekében Internet Protokollon nyújtott helyhez kötött szolgáltatásra vagy vezetékes hálózaton nyújtott helyhez kötött szolgáltatásra, a vezetékes hálózaton nyújtott helyhez kötött szolgáltatást Internet Protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatásra cserélheti (technológiai migráció). A vonatkozó rendelkezések a Törzsrész 14.1. pontjában találhatók.

1.1. Speciális tulajdonságok

A helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatást a szolgáltató vezetékes hálózaton, vezetékek nélküli összeköttetésen, internet protokollon keresztül nyújtja. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

1.2.1. Analóg helyhez kötött telefonszolgáltatás

A helyhez kötött (vezetékes) analóg telefonszolgáltatás (egycsatornás) olyan közcélú kapcsolt távközlő hálózaton nyújtott szolgáltatás, amely az előfizetői hozzáférési pontok között a 0,3-3,4 kHz közötti hangfrekvenciás (3,1 kHz audio) jelek átvitelét teszi lehetővé.

1.2.2. Vezeték nélküli összeköttetéssel (GSM-RLL) nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás

Vezeték nélküli összeköttetéssel (GSM-RLL) nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás (egycsatornás) esetén a végberendezés az alkalmazott technológiától függően vagy egy fix telepítésű rádiótelefon vagy egy fali terminál, amelynek működéséhez hálózati villamos energia szükséges. Az előfizető biztosítja a végberendezés folyamatos villamos hálózati kapcsolódását. Amennyiben ezt elmulasztja, úgy az ebből eredő kárért – különösen az akkumulátor idő előtti elhasználódásáért – az előfizető felel.

A terminált a létesítés helyén csak a szolgáltató helyezheti át, továbbá az előfizető nem nyithatja fel, nem javíthatja, nem cserélheti ki, e rendelkezés megsértéséből fakadó felelősség az előfizetőt terheli.

Vezeték nélküli összeköttetéssel nyújtott telefon-szolgáltatás igénybevétele esetén nem minden díjcsomag és kiegészítő szolgáltatás vehető igénybe.

1.2.3. Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás

Internet protokollon nyújtott helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás (beleértve a kábeltelevíziós hálózaton keresztül nyújtott telefonszolgáltatást, egycsatornás) esetén a végberendezés egy digitális elosztó (home gateway), amelynek működéséhez hálózati villamos energia szükséges. Az előfizető biztosítja a végberendezés folyamatos villamos hálózati kapcsolódását, a szolgáltatás áramkimaradás esetén nem használható. Az előfizető által biztosított szabványos analóg telefonkészülék ezen az eszközön keresztül kapcsolódik a Magyar Telekom hálózatához. A hang továbbítása nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem IP hálózaton keresztül történik.

A hangszolgáltatás nem biztosítható az $n \times 2\text{Mbit/s}$ -al bekötött DSLAM-ok esetén, valamint alközpont használata nem garantált. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói azonosító adatokat (felhasználói nevet és jelszót) a digitális elosztó tárolja, és segítségükkel automatikusan bejelentkezik szolgáltató VoIP rendszerére. Az előfizetői végberendezésen tárolt felhasználói adatok védelme az Előfizető feladata. Az előfizető számára felróható ok miatt bekövetkező esetleges visszaélésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az IP alapú helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevétele esetén az alapszolgáltatáson kívül nem minden kiegészítő szolgáltatás vehető igénybe. A digitális elosztóhoz/ optikai végberendezéshez 1 telefonkészülék csatlakoztatható.

1.2.4. Dual VoIP szolgáltatás

Dual VoIP szolgáltatás (többcsatornás) esetén a szolgáltató az 1.2.3. pontban definiált szolgáltatást a digitális elosztó/optikai végberendezés két, egymástól független portján (RJ11-es csatlakozóján) biztosítja.

A két telefonszolgáltatás egymástól független, egyidejűleg használható a következő korlátozással:

- az egyik telefonvonalon felépített három résztvevős konferenciabeszélgetés idejére a másik telefonvonal használata nem garantált.

A Dual VoIP szolgáltatás további igénybevételi feltétele az Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás feltételeihez képest:

- a szolgáltatás olyan helyen nyújtható, ahol a két telefonszolgáltatáshoz szükséges sávszélesség rendelkezésre áll.
- a szolgáltatás nem nyújtható kábeltelevíziós hálózaton keresztül igénybevett telefonszolgáltatás esetén.

1.2.5. Integrált szolgáltatású digitális hálózat

ISDN-technológia alkalmazásával (többcsatornás) Szolgáltató a telefon-alapszolgáltatások, valamint képinformációk, illetve ezek bármiféle kombinációjának átvitelét kiváló minőségben, digitális összeköttetésen biztosítja szabványos jelsebességű csatornákon keresztül. A hívások kezdeményezése, felépítése, bontása a telefonszolgáltatásnál megszokott módon történik. Az ISDN szolgáltatások garantált minőségű igénybevétele csak az erre alkalmas végberendezések alkalmazásával és a szolgáltatás igénybevételéhez rendelhető – az előfizető által választható/beállítható módon – hordozószolgálati jelzés egyezősége esetében lehetséges. Amennyiben az ISDN csatlakozásról ISDN vagy GSM-RLL irányban bonyolított kimenő hívások a szükséges ISDN oldali felprogramozás hiánya miatt sikertelnek, ezen sikertelen hívásokért Szolgáltató felelősséget nem vállal. ISDN-technológia segítségével nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez az előfizetőnek ISDN-végberendezésre van szüksége. A szolgáltatás a helyhez kötött (vezetékes) analóg telefonszolgáltatást teljes körűen képes helyettesíteni.

Az előfizetők ISDN-technológia alkalmazása esetén az alábbi csatlakozási módokat vehetik igénybe:

- alapcsatlakozás (ISDN2),
- ISDN2 pont-pont csatlakozás,
- ISDN2 pont-többpont (CP-MP) csatlakozás,
- primercsatlakozás (ISDN30).

1.2.6. ISDN2 (alapcsatlakozás)

A csatlakozás (többcsatornás) kizárólag üzleti előfizető részére értékesíthető, 2012. szeptember 1-jét követően egyéni előfizető által nem igényelhető, meglévő, egyéni előfizető által használt csatlakozás áthelyezésére műszaki okból nincs lehetőség. Az ISDN2 csatlakozás két darab 64 kbit/s sebességű felhasználói B-csatornából, valamint egy 16 kbit/s sebességű jelzésátviteli D-csatornából áll. Az elérhető információsebesség 144 kbit/s. Mindkét B-csatorna felhasználható vonalkapcsolt (azaz választási információval irányított) hívások lebonyolítására. A két csatorna egyidejűleg egymástól függetlenül és együttesen is igénybe vehető.

Pont-pont konfigurációban a csatlakozáshoz csak egyetlen, pont-többpont konfigurációban több végberendezés is csatlakoztatható. Amennyiben előfizető pont-pont konfigurációjú ISDN csatlakozással rendelkezik, lehetősége van a választott csatlakozás havidíján felül a jelen ÁSZF 5. mellékletének 2.3 pontjában meghatározott plusz havidíj megfizetése mellett ún. prémium csatlakozást kérni, amely keretében a hibaelhárítási határidő az általános hibaelhárítási határidőtől eltérően 24 óra. A Pont-pont konfiguráció kizárólag üzleti előfizető részére értékesíthető.

1.2.7. A pont-többpont konfigurációjú ISDN2 csatlakozások típusai:

ISDN2 P-MP csatlakozás (többcsatornás) esetén közvetlenül, vagy pedig egy, az interfészhez kapcsolt belső 4 huzalos kábelezésre (S busz) lehet ISDN-típusú végberendezéseket kapcsolni. Ebben az esetben a T és az S referenciapontok egybeesnek, és az interfészt S/T interfésznek nevezzük.

Az NT1 belső áramköreinek tápellátása mindig az ISDN-központból történik. Az S/T interfészen maximum 4 ISDN-végberendezés tápellátását az NT1-be épített, de az előfizető hálózati feszültségéből táplált tápegység látja el. A többi ISDN-végberendezésnek saját tápáramellátással kell rendelkeznie.

Az előfizetőnél történő áramkimaradásakor az ISDN-főközpont automatikusan gondoskodik az NT1, valamint maximum egy darab, vész-üzem módra beállított ISDN-telefonkészülék táptáplálásáról.

Az ISDN2+ csatlakozás (többcsatornás) rendelkezik a pont-többpont konfigurációjú ISDN2 alapcsatlakozás tulajdonságaival. Ezen felül az ISDN2+ csatlakozás lehetőséget biztosít arra, hogy a használó az ISDN-végberendezéseken felül maximum 2 darab hagyományos eszközt (telefon, G2/G3 fax, modem) közvetlenül csatlakoztasson.

1.2.8. ISDN-NET csatlakozás

Az ISDN-NET csatlakozás (többcsatornás) rendelkezik az ISDN2+ csatlakozás tulajdonságaival. Ezen felül rendelkezik egy RS-232-es csatlakozással, ezen keresztül lehetőséget biztosít egy személyi számítógép csatlakoztatására annak soros portján keresztül. A soros porton keresztül a számítógép egy standard modemként látja az ISDN-NET csatlakozás hálózatvégződött egységét.

2. SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL, TELJESÍTÉSÉVEL, SZÜNETELÉSSEL, KORLÁTOZÁSSAL, MÓDOSÍTÁSSAL, REKLAMÁCIÓKKAL ÉS MEGSZŪNÉSSEL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

2.1. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igénybejelentés, írásbeli egyedi előfizetői szerződés egyes tartalmi elemei

2.1.3. Az Előfizető nyilatkozatai

- tételes számlamelléklet igénylésével,
- b) az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, hívószám kijelzéssel,
- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval kapcsolatos nyilatkozat
- Egyetemes hozzáférés igénylése esetén az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy a hozzáférést csak telefonszolgáltatásra, vagy emellett internet-szolgáltatásra, illetve fax szolgáltatás igénybevitelére is igénybe kívánja venni. (A nyilatkozatot a Szolgáltató elektronikusan vagy írásbeli formában rögzíti)

2.1.4. Egyéb adatok

- az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban
- az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje

2.2. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont, kapcsolódó speciális rendelkezések

Előfizetői-hozzáférési pont azon hálózati végpont (központ felüli első csatlakozó aljzat, alközponti rendező), amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A központ felüli első csatlakozó aljzathoz – előfizetői-hozzáférési ponthoz – előfizetői tulajdonú vezeték szakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, illetve csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó végberendezésre nem terjed ki. Nem közvetlen a csatlakozás abban az esetben, ha a végberendezés és az előfizetői-hozzáférési pont között más egyéb berendezés (pl. beválasztásos alközpont) is található.

A szolgáltató kivételes esetben – az alkalmazott berendezés jellegétől függően – virtuális szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az a fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont, amelynek csak elméleti hívószáma létezik a számlázás céljára. Ilyenek szerepelnek pl. olyan alközpontokat üzemeltető előfizetők számláin, amelyek kimenő főáramkörei nem egyénileg, hanem valamilyen nyálábolt módon (pl. primer PCM trónk) csatlakoznak a távbeszélő-hálózat központjának magasabb rendű fokozatához. A szerződő felek a létesítés és üzemeltetés speciális feltételeit egyedi szerződésekben rögzítik.

A szolgáltató nem vállal kötelezettséget a telefonkészülék végberendezés kötelező biztosítására.

2.2.1. Analóg(PSTN) hozzáférés

Ez a pont PSTN esetén az Előfizető telephelyén lévő fali csatlakozó, vagy esetleg rendező.

2.2.2. GSM vezeték nélküli hozzáférés

GSM-RLL esetén a GSM-RLL terminál telefon, fax és adat-portja.

2.2.3. ISDN hozzáférés

ISDN-technológia alkalmazásakor az előfizetői hozzáférési pont a hálózatvégződő egység (továbbiakban: NT1) előfizetői oldala, azaz a T néven definiált és jelölt interfész.

2.2.4. Digitális telefon hozzáférés

Az előfizetői hozzáférési pont a digitális elosztó/ optikai végberendezés ügyfél oldali analóg telefon interfésze.

2.2.5. Kábeltelefon hozzáférés

Az előfizetői hozzáférési pont a modem ügyfél oldali analóg telefon interfésze.

2.2.6. Kiegészítő létesítés

A Szolgáltató létesítéssel kapcsolatos általános kötelezettségein felüli, különleges esetnek, többlet-igénynek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- a) plusz hozzáférési pont építése, áthelyezése;
- b) léges leágazás építése, áthelyezése;
- c) ügyfél oldali eszközök beállítása.

2.2.7. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető választása szerint a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat, amennyiben az rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Az előfizetői tulajdonú végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a készülék ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek. A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az alapvető követelményeket, el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és teljesíti a 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásait.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot annak karbantartása és épségének megőrzése végett ellenőrizni, a hálózatra csatlakoztatott berendezésekkel együtt. Amennyiben az ellenőrzése során hiányosságokat, a hálózat működését veszélyeztető, megfelelőségi jelzéssel el nem látott végberendezést, nem szabályos működtetést tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, a végberendezés üzemén kívül helyezésére.

2.3. Szünetelések, korlátozások, hibás teljesítés

A kábelhálózaton, és digitális telefon esetében a nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató a következő szolgáltatást nyújtja:

- Előfizető hívhatósága;
- segélykérő hívások továbbítása;
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérése.

Amennyiben az Előfizető emeldíjas (06 90/91) szám hívásának díjával esik késedelembe, a Szolgáltató jogosult a számla kifizetésére nyitva álló határidő lejártával egyidejűleg kizárni az állomást az emeldíjas számok hívásának lehetőségéből.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hibát az Előfizető által használt, a Hírközlési Főfelügyelet egyedi- vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,

A hibaelhárítási idő az ingyenes segélyhívó számokkal (104, 105, 107, 112) kapcsolatos meghibásodás esetén legfeljebb 12 óra.

A szünetelés legrövidebb kérhető időtartama 1 hónap.

A Szolgáltató a rendszeres karbantartási munkákat minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre.

2.4. Díjreklamáció

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

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedélyével, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

2.4.1. Nyilvános távbeszélő-állomásokkal kapcsolatos reklamációk intézése

A Szolgáltató a nyilvános távbeszélő-állomások működésével kapcsolatos bejelentéseket és reklamációkat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a bejelentőt 30 napon belül írásban értesíti.

A Szolgáltató a nyilvános állomások működésével kapcsolatos vizsgálatot abban az esetben tudja elvégezni, ha a bejelentés alapján azonosítható az állomás akár cím, kapcsolási szám, vagy fülkeszám alapján.

Amennyiben a nyilvános állomás működésével összefüggően az igénybe vevőnek kártérítési igénye keletkezik, a vizsgálat a számlálás és a működés helyességére terjed ki.

Ha a vizsgálat megállapítja, hogy a számlálást, illetve a helytelen érmebevételezést műszaki hiba, illetve a szerződő feleken kívüli harmadik személy jogellenes magatartása okozta, amelynek következtében az igénybe vevőt kár érte, a Szolgáltató a kártérítés iránt intézkedik, a kártérítési összeg felvételének módjáról a bejelentőt írásban értesíti.

A Szolgáltató ellen érvényesíthető kárigény felső határa 1 200 Ft, tekintettel arra, hogy a pénzbedobós nyilvános távbeszélőkészülékekbe egyszerre bedobható pénzürmék darabszáma korlátozott.

A telefonkártyás nyilvános állomások előre fizetett hívókártyákkal vehetők igénybe.

Ha az igénybe vevőnek előre fizetett hívókártyával kapcsolatos reklamációja van, akkor kártyáját a Szolgáltató a hívókártyák felügyeleti rendszerein keresztül megvizsgálja, a kártyát letiltja, egyenlegét ellenőrzi.

Ha a vizsgálat során megállapítást nyer, hogy az addig még nem használt hívókártya hibás, azt a Szolgáltató ugyanolyan értékű kártyára kicseréli. Abban az esetben, ha az igénybe vevő díjazási eltérést reklamál, a Szolgáltató vizsgálatot végez, és ennek eredményétől függően intézkedik díjtérésből eredő költség megtérítéséről.

2.5. Szerződésmódosítás

2.5.1. Díjmódosítás

A Szolgáltató díjmódosítása esetén a díjmelés mértékére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének - a „Hozzáférés nyilvános helyhez kötött telefonhálózathoz lakossági és nem lakossági felhasználók számára”, elnevezésű kiskereskedelmi piac azonosítására, az érintett piacon fennálló verseny hatékonyságának elemzésére, azon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosítására hivatalból indított eljárásában hozott HF/25000-29/2012. számú határozatban foglaltak az irányadók.

2.5.2. Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- ha az Előfizető kéri;
- ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt a hívószám más előfizetőhöz történő rendelésére és a számváltozásról szóló tájékoztatásra vonatkozó feltételekről felvilágosítani az előfizetőt, és a b)–c) pontban meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegvázlatból az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás, amennyiben a változásra a b)–c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

Amennyiben az Előfizető harmadik fél szolgáltatótól Részleges (al)hurok átengedésen vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló szolgáltatást vesz igénybe, úgy az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető köteles a vele szerződött harmadik fél szolgáltatónak is bejelentenie a változást 15 napon belül.

2.5.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Amennyiben az Előfizető által kezdeményezett átírást a Magyar Telekom elfogadta, és az átadó Előfizető a harmadik fél szolgáltatóval helyi (al)hurok részleges átengedésén vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló szolgáltatási szerződéssel rendelkezik, úgy az átvevő Előfizető köteles az átírás elfogadásától számított 15 napon belül a harmadik fél szolgáltató tájékoztatni az átírás tényéről.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírára is. Ha egyéni előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre az állomás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet. Az üzleti Előfizető köteles tájékoztatást adni a bekövetkezett változásokról helyi (al)hurok részleges átengedésén vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló harmadik fél szerződéses szolgáltatójának. Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átíratását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az ISDN csatlakozásra vonatkozó előfizetői szerződés módosítása

Szerződésmódosítás keretében az előfizető kérheti az előfizetői jogviszony átírását, a konfiguráció módosítását, a csatlakozás típusának megváltoztatását, illetve üzleti előfizető esetében, hogy a szolgáltató az ISDN-csatlakozás igénybevételi lehetőségét az előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az áthelyezésért az 5. mellékletben meghatározott díjat kell az előfizetőnek megfizetnie.

Amennyiben a kért létesítési helyen nincs lehetőség ISDN-csatlakozás biztosítására, az előfizetői jogviszony mindaddig szünetel, amíg – ha arra mód van akár egyedi szerződéses feltételek mellett, speciális műszaki megoldással – a szolgáltató az ISDN-csatlakozást lehetővé teszi. Amennyiben az előfizető részéről erre igény van, úgy a szolgáltató az ISDN-csatlakozások számával megegyező számú analóg csatlakozást bocsát az előfizető rendelkezésére, az egyszeri belépési díj előfizető általi megfizetése nélkül.

Előfizetőnek díj megfizetése mellett lehetősége van kérni, hogy az ISDN2 P-MP összeköttetését a szolgáltató analóg összeköttetésé alakítsa. Az átalakítás csak azon ISDN2 P-MP összeköttetések esetén lehetséges, ahol a szolgáltató analóg csatlakozási kapacitással rendelkezik. Az analóg kapacitással kapcsolatban előfizető a szolgáltató 1412-es ingyenesen hívható ügyfélszolgálati számán érdeklődhet. Átalakítás esetén előfizetőnek a korábbi ISDN2 P-MP összeköttetéshez megrendelt kiegészítő szolgáltatásaira vonatkozó jogviszonya is megszűnik. Az igényelt kiegészítő szolgáltatásokat előfizető az analóg szerződés megkötésekor rendelheti meg. A megrendelés feltétele, hogy az előfizetőnek ne legyen lejárt díjtartozása, és a szolgáltató tulajdonában álló ISDN eszközöket hibátlanul és hiánytalanul szolgáltatónak átadja.

2.5.4. Szerződés megszűnése

Megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését.

3.1.1. Alapszolgáltatás

A 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 nyilvános állomások igénybevételére.

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

A szolgáltató az alapszolgáltatást az Előfizető igénye és a műszaki lehetőségek függvényében a Jelen Mellékletben részletezett technológiák felhasználásával nyújthatja.

3.1.2. Az igénybevétel feltételei

Az alapszolgáltatások előfizetői szerződés alapján az előfizetési és a hívásdíjak megfizetése esetén vehetők igénybe. Az előfizetési díj megfizetésén túl az előfizetőnek a hívás kezdeményezésével vállalnia kell a hívásdíj utólagos megfizetését is. SZJ-besorolás

64.20.11	Nyilvános helyi telefonszolgáltatás
64.20.12.1	Nyilvános belföldi távolsági telefon-szolgáltatás
64.20.12.2	Nyilvános nemzetközi távolsági telefon-szolgáltatás

3.2. Hívástípusok, szolgáltatások

Hívás: nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

Számhordozás esetén a hívott szám hívásának díjazása megváltozhat amiatt, hogy a hívó fél szolgáltatója különböző díjazást alkalmaz a különböző helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló, azonos számozási körzetben lévő földrajzi számok hívásánál, illetve a különböző mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló hívásoknál. A Szolgáltató saját hálózatából díjmentes tájékoztatói lehetőséget biztosít a hordozott számokra vonatkozóan a (80) 388388 számon.

3.2.1. Helyi hívás

Egy adott település közigazgatási határán belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött távbeszélő-forgalom.

3.2.2. Helyközi I. díjzónába tartozó hívás

Azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

A budapesti telefon-állomások (előfizetői hozzáférési pontok) és Budapest vonzaskörzetébe – de más földrajzi számozási területhez – tartozó egyes települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat.

Az ún. agglomerációs települések felsorolását az 5. számú melléklet tartalmazza. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtétellel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

3.2.3. Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási terület telefonállomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefon-kapcsolat, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtétellel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

3.2.4. Hálózaton belüli hívás

Két digitális telefon Előfizető illetve két kábeltelefon Előfizető között felépülő hívás.

3.2.5. Belföldi mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtétellel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

3.2.6. Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a nemzetközi előtétellel (00) és a nemzetközi számmal (ország hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

3.2.7. Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása

A nemzetközi zöld szám az előfizetők részére ajánlott olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy egy külföldi távközlési szolgáltató valamelyik előfizetőjét Magyarországról egy speciális hívószámon a hívók díjmentesen elérhessék.

A szolgáltatás a 3. számú mellékletben meghatározott országok és szolgáltatók között vehető igénybe a nemzetközi forgalomban. A beszélgetések Magyarországról a nemzetközi távhívásba bekapcsolt telefon-előfizetői és nyilvános állomásokról egyaránt kezdeményezhetők.

Magyarországról a nemzetközi zöld számok hívása a 06 800 + az 5 számjegyű hívószám, ill. az ún. univerzális nemzetközi zöld számok hívása a 00 800 + 8 számjegyű hívószám beadásával történik.

3.2.8. Belföldi zöld szám hívása

A szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatról egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatról való elérhetőség tiltható.

3.2.9. Belföldi kék szám hívása

A szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások csökkentett díjtétellel felhívhassák, megosztott díjazású számot ad.

Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal.

A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatról egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatról való elérhetőség tiltható.

A kék szám szolgáltatás előfizetőjének kérése esetén helyi hívás nem kezdeményezhető.

3.2.10. Emeltdíjas szám hívása

Az emeltdíjas szám szolgáltatás keretében az emeltdíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emeltdíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük.

Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja. Az emelt díjas szolgáltatáson elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató közvetlenül biztosítja az Előfizető számára, amelyért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a szolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, akkor a nyereményjátékban történő részvételi lehetőség biztosítása érdekében a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat. Ennek következtében, a szolgáltatás igénybevétele egyben a kapcsolási szám átadásához történő hozzájárulás is, abból a célból, hogy a nyereményjátékban történő részvétel biztosítható legyen. A nyereményjáték lebonyolítója részére a kapcsolási számon kívül más adat nem kerül átadásra.

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

Emelt díjas díjkorlátos szolgáltatásra a 160de, 161def, Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatásra a 164de, 165def, Emelt díjas felnőtt szolgáltatásra a 168de, 169def hívószám-tartományok használhatók.

160de, 161def, 164de, 165def, 168de és 169def típusú rövidszámok esetén a hívást az öt-, illetve hatjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

A nyilvános állomásokról az emeltdíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy az emeltdíjas számok hívásából (06-90, 06 91, 160de, 161def, 164de, 165def, 168de, 169def) kizárt állomással rendelkeznek.

Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH elnöki rendelet rendelkezései értelmében a 06-91-es előhívószámmal rendelkező és a 16-tal kezdődő rövidszámokon nyújtott emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatások számaira irányuló hívásokat a szolgáltató jogosult bontani a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által megállapított értékhatár elérésekor vagy az értékhatár túllépése esetén bármely időpontban.

A 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet értelmében az emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámokon „a szolgáltatónak megfelelő intézkedésekkel biztosítani kell, hogy a 18 éven aluli előfizető ne érhesse el olyan emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatást, amelyen keresztül felnőtt tartalom férhető hozzá. Ez a korlátozás a 18 éven aluli előfizető esetében még a 18 éven aluli előfizető törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel. E rendelkezésre tekintettel a Szolgáltató - műszaki lehetőségeire figyelemmel - a 18 éven aluli előfizetők számára valamennyi emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámon nyújtott tartalom elérését korlátozza.

3.2.11. Műholdas szolgáltatások hívása

A szolgáltatás elektronikus hírközlési összeköttetések létrehozását teszi lehetővé a Magyar Telekom telefon-hálózatához csatlakozó előfizetői állomások és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil, műholdas elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői állomások között.

Az igénybevétel korlátai: A szolgáltatás csak a Szolgáltató szolgáltatási területén lévő előfizetői állomásokról, valamint a Magyar Telekom Nyrt-t közvetítő szolgáltatóként választó előfizetők számára vehető igénybe.

Hívás nyilvános állomásról nem kezdeményezhető.

3.2.12. Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai (116def)

Az Európai Unió által, minden tagállam területén azonos hívószámmal bevezetésre javasolt szolgáltatások, úgynevezett harmonizált közérdekű szolgáltatások hívószámai, amelyek valamely konkrét közérdekű – az állampolgárok vagy állampolgári csoportok jólétét és biztonságát szolgáló, vagy a bajba jutott állampolgárokon segítő – szolgáltatás díjmentes elérését hivatott lehetővé tenni.

Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást belföldi előtét (06) nélkül a hatjegyű (116def) előfizetői számmal kell kezdeményezni. A nyilvános állomásokon a készülék működtetése érdekében pénzürmét nem kell bedobni, megbízott kezelésű beltéri nyilvános állomásokon viszont a készülék működtetése érdekében szükséges lehet pénzürmét bedobni, de a pénzürmét a készülék a beszélgetés végén visszaadja.

Kártyával üzemelő nyilvános állomások esetén a hívás kezdeményezéséhez nem szükséges a kártya behelyezése a készülékbe.

3.2.13. Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok

Számok	Szolgáltatás megnevezése
180	Pontos idő szolgáltatás
188	Autóklub segélyszolgálat
1817	Vízi mentők információs és bejelentő száma
1818	Kormányzati ügyfélvonal
1820	Betegszállítás rendelés (OMSZ)

3.2.14. Egyéb speciális (rövid) számok elérése

Az ANFT szerint definiált, a fentiekben nevesített speciális számoktól eltérő szolgáltatást nyújtó célok elérésére használt speciális számok.

3.2.15. Megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás

Kereskedelmi üzlethelyiségben, intézményekben elhelyezett, a közönség számára rendelkezésre álló olyan beltéri pénzbedobós vagy kártyás nyilvános telefonállomás, amelynek felügyeletét és kezelését a helyiség használója, vagy annak hozzájárulásával más látja el. Az igénybevétel korlátai: A megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás a számára helyet biztosító üzlethelyiség, postahivatal nyitvatartási ideje alatt vehető igénybe. A megbízott kezelésében lévő nyilvános állomásokon Euró pénzérme nem használható.

3.2.16. Ingyenes segélyhívás

A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások elérését.

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

3.2.17. Segélykérő (különleges) hívás (Segélyhívó szolgáltatás)

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Szervezet	Hívószámok
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes, harmonizált szám	112

Az egyetemes szolgáltatással ellátott földrajzi területen rendelkezésre áll mind a belföldi segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívó szám (112) díjmentes - nyilvános telefonállomásokon fizetőeszköz nélkül történő - felhívási lehetősége. A segélyhívó számok esetében foglaltság vagy a hívások torlódása tartósan nem akadályozhatja meg a beszédkapcsolatok létrejöttét. A hibaelhárítási idő a segélyhívó számokkal kapcsolatos meghibásodás esetén a hiba észlelésétől, vagy a bejelentéstől számított legfeljebb 12 óra.

3.3. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás

A 3/B. számú mellékletben felsorolt földrajzi számozási körzetekben az Eht.) 117. §-ában és 188. § 11. pontjában meghatározott egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást (a továbbiakban: egyetemes szolgáltatás) is nyújtó egyetemes szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató) a szolgáltatást igénybe venni kívánó fogyasztó (a továbbiakban: igénylő) számára

megfizethető árú, nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférést biztosít a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Elnökének BI/1284-5/2014. számú határozatában, és az az alapján megkötött hatósági szerződésben foglaltak szerint.

3.3.1. Hozzáférés

A telefonhálózathoz a felhasználó lakóhelye, székhelye vagy telephelye szerint meghatározott helyen való olyan hozzáférés, amely lehetővé teszi helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül belföldi és nemzetközi hívások, faxüzenetek és adatátviteli hívások kezdeményezését és fogadását, a segélyhívó szolgálatok elérését, a funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatást figyelembe véve az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiákat és a technológiai megvalósíthatóságot.

A szolgáltató az egyetemes kötelezettség tartama alatt a Telefonhálózathoz való hozzáférés szolgáltatáselem nyújtása során kizárólag olyan előfizetői hozzáféréseket létesít, amelyek legalább 30 kbit/s garantált letöltési sebességet, valamint legalább 8 kbit/s garantált feltöltési sebességet biztosító funkcionális internet szolgáltatás elérésére alkalmasak.

A szolgáltató az egyetemes kötelezettség tartama alatt a Telefonhálózathoz való hozzáférés szolgáltatáselem nyújtása során az általa létesített valamennyi egyetemes előfizetői hozzáféréseken nyújtott szolgáltatáselem rendelkezésre állását éves szinten legalább 98%-ban biztosítja.

Az egyetemes szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető - a szolgáltatóhoz intézett kéressel - térítésmentesen letilthasson meghatározott típusú, vagy meghatározott típusú számokra kezdeményezett kimenő hívásokat.

Az egyetemes szolgáltatót a fenti egyetemes szolgáltatás vonatkozásában - jogszabályban és a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kivételekkel - szerződéskötési kötelezettség terheli az egyetemes szolgáltatási szerződésében meghatározott területen állandó lakóhellyel, székhellyel, telephellyel rendelkező felhasználónak az egyetemes szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, jogszabályban meghatározott módon bejelentett szándéka esetén, felhasználónként egy hozzáférés biztosítására.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Az előfizetői hozzáférési ponton a hatóságnál bejelentett, a Szolgáltató által szabadon megválasztott átviteli technológiához kapcsolódó és nyilvántartott előfizetői interfészek alkalmazhatók.

Egyetemes szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató az előfizetési lehetőséget biztosítja.

3.3.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés ügyfélszolgálaton személyesen, postai úton vagy a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül bejelentéssel történhet. Az igénylő nyilatkozik arról, hogy az igényelt hozzáférést kizárólag telefonszolgáltatásra vagy a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett internet-, vagy fax szolgáltatásra is használni kívánja-e.

A szolgáltató az igénybejelentő számára ajánlatot tehet olyan más, nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra vagy szolgáltatási csomagra is, amely az igényelt Előfizetői hozzáférési ponton keresztül biztosítja legalább az általa igényelt szolgáltatások elérését.

Az igénybejelentést a szolgáltató írásban vagy elektronikus úton rögzíti és nyilvántartásba veszi. Amennyiben szükséges, a szolgáltató az igénylőt 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentéssel azonos módon felkéri adathiány esetén az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, vagy az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 13/2013.(IX.25.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Egyetemes rendelet) 11. § (1) bekezdés c)-d) pontja szerinti az alábbi nyilatkozat megtételére, amelyet írásban vagy elektronikus úton rögzít.

Nyilatkozatok:

- az igénylő vállalja írásban, hangfelvétel útján, vagy más elektronikus rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti az egyetemes szolgáltató által létesítendő előfizetői hozzáférési pont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, amennyiben a tervezett hozzáférési pont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik;
- az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni és vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikus rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti a

faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő előfizetői hozzáférési pont és az ezt lehetővé nem tévő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges berendezések általános szerződési feltételekben rögzített maximált beszerzési ára közti különbség 50%-át.

Ha az igénylő igénybejelentését e pont szerinti nyilatkozatok szerint a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki, a szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

Amennyiben a szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, az igénybejelentés elfogadásával egyidejűleg megjelöli, hogy az Eht. 117. § a) pontja szerinti nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférés biztosítására milyen határnaptól vállal kötelezettséget. Ezen határnap nem lehet későbbi mint az igénybejelentés elfogadásától számított 90. nap, kivéve, ha a létesítendő előfizetői hozzáférési pont kiépítése közigazgatási hatósági eljárást vagy az Eht. 95. §-a szerinti szolgálmi vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárást igényel. Ebben az esetben a határnap nem lehet későbbi mint a közigazgatási hatósági eljárás, vagy az Eht. 95. §-a szerinti szolgálmi vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárás befejezésétől számított 90. nap. Amennyiben az előfizető az Egyetemes rendelet 11. § (1) bekezdés c) vagy d) pontja szerinti nyilatkozatában foglalt megtérítési kötelezettségének az egyetemes szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére sem tesz eleget, az előfizetői szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt legalább 15 napos póthatáridő eredménytelen elteltét követő napon megszűnik.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban írt, internetszolgáltatás és fax szolgáltatás igénybevételére vonatkozó nyilatkozatában foglalt megtérítési kötelezettségének a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére sem tesz eleget, az előfizetői szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt legalább 15 napos póthatáridő eredménytelen elteltét követő napon megszűnik.

3.3.3. Egyetemes elektronikus szolgáltatásra vonatkozó igény elutasítása

Az egyetemes szolgáltató az igényt elutasíthatja

- a) kizárólag telefonszolgáltatásra vonatkozó igény esetén, ha az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helye kívül esik a szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén;
- b) kizárólag telefonszolgáltatásra vonatkozó igény esetén, ha az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helyén van nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatónak lefedettsége (mobil ;
- c) ha az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül telefonszolgáltatást és internet szolgáltatást is igénybe kíván venni, és az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helyén elérhető olyan nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett egyben lehetővé teszi funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatás igénybevételét is;
- d) ha az igénybejelentő nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti az egyetemes szolgáltató által létesítendő előfizetői hozzáférési pont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, amennyiben a tervezett hozzáférési pont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik;
- e) ha az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni és nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti a faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő előfizetői hozzáférési pont és az ezt lehetővé nem tévő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges berendezések általános szerződési feltételekben rögzített maximált beszerzési ára közti különbség 50%-át;
- f) ha az Eht. 118. § (4) bekezdése szerint az egyetemes szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, vagy szolgáltatási kötelezettség.

Az egyetemes szolgáltató az igény elutasításáról, az igény hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül, indoklással ellátva, írásban értesíti az igénylőt.

3.3.4. Nyilvános telefon-állomás

A nyilvános állomás a nagyközönség rendelkezésére álló távbeszélő végberendezés, a közterületen vagy a nagyközönség számára nyitva álló helyiségekben üzemeltetett telefon-állomás, amely jelen pont szerinti szolgáltatásai bárki számára, az ellenérték – a segélyhívások kivételével – pénzürmével, vagy egyéb készpénzt helyettesítő fizetőeszközzel (hitelkártya, előrefizetett kártya, beleértve a hívó kódokkal használatos kártyákat is) történő megfizetése esetén igénybe vehető. A nagyközönség számára nyitva álló helyiségekben üzemeltetett (a továbbiakban: beltéri) nyilvános telefon-állomások hozzáférhetősége igazodik a helyiség nyitvatartásához.

A nyilvános telefonállomásokon keresztül az alábbi szolgáltatások és funkciók érhetők el:

- a) előfizetői és nyilvános állomások ANFT szerinti választással történő hívása;

- b) ingyenes segélyhívás;
- c) a szolgáltató által üzemeltetett hibabejelentő-szolgáltatás;
- d) beszédalapú tudakozószolgáltatás;
- e) visszahívhatóság.

A nyilvános telefonállomás a berendezés kialakításától függően a díjkiegyenlítés eszköze szerint lehet pénzbedobós, előre fizetett kártyás, hitelkártyás nyilvános állomás.

A segélyhívó számok (104, 105, 107 és 112), valamint az ügyfélszolgálati szám (1412,1435) díjmentesen, pénzérme, illetve kártya használata nélkül hívhatók.

Szolgáltató az állomás kapcsolási számát a felszerelés helyén jól látható helyen feltünteti.

A nyilvános állomásokról egyes nemzetközi irányok, illetve az emeltdíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

Az egyetemes szolgáltató minden megkezdett háromezer lakosonként, valamint ennél kisebb lélekszámú településenként legalább egy darab nyilvános telefonállomást működtet, továbbá ezen nyilvános telefonállomások legalább 3%-át hallás-, vagy mozgáskorlátozottak által is használható módon alakítja ki.

Az egyetemes szolgáltató a nyilvános telefonállomást olyan helyen vagy olyan védő, burkoló műtárgyban helyezi el (a továbbiakban: telefonfülke), amely lehetővé teszi, hogy a nyilvános telefonállomás a nap bármelyik szakában használható legyen, és a környezeti hatások ne tegyék lehetetlenné a szolgáltatás igénybevételét.

Ha egy településen kettő vagy több nyilvános telefonállomás található, legalább az egyiket, kettőnél több esetén legalább a nyilvános telefonállomások 60%-át telefonfülkében helyezi el az egyetemes szolgáltató, míg a többi nyilvános telefonállomás legalább munkanapokon 8-16 óráig nyitva tartó középületben, épületben vagy más védett helyen is elhelyezhető. A hallás- és mozgáskorlátozottak számára nyilvános telefonállomásokat úgy alakítja ki az egyetemes szolgáltató, hogy az megkönnyítse a telefonkészülék használatát, és a szolgáltatás igénybevételét.

A nyilvános telefonállomás és a telefonfülke más elektronikus hírközlési szolgáltatás és tevékenység, valamint reklámelhelyezés céljára is használható. A nyilvános telefonállomás alkalmas belföldi és nemzetközi kapcsolások kezdeményezésére, a kapcsolat fenntartására és kétirányú beszédátvitelre, a telefon-összeköttetés bontására, valamint hívás fogadására.

A nyilvános telefonállomás igénybevételére alkalmas pénzérme, egyéb készpénzt helyettesítő fizetőeszköz - így különösen hitelkártya, előrefizetett kártya, beleértve a hívó kódokkal használatos kártyákat is - szabályszerű használata esetén a telefonkészülék rendelkezésre áll telefonhívások bonyolítására. A pénzérme vagy egyéb fizetőeszköz használata esetén az egyetemes szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott díjszabását alkalmazza.

A nyilvános telefonállomás használatát a felszerelés helyén - lehetőség szerint - elhelyezett legalább magyar és egy idegen nyelvű, jól olvasható és jól érthető - piktogramokat is tartalmazó - információs útmutató tábla segíti, amelyen fel vannak tüntetve a híváshoz szükséges műveletek, a nyilvános telefonállomás hívószáma a körzetszámmal együtt, a segélyhívó számok, a hibabejelentő száma, valamint az országos belföldi tudakozó száma.

Az egyetemes szolgáltató a nyilvános telefonállomásokat úgy köteles üzemeltetni, hogy

- a) a telefonszolgáltatás az Egyetemes rendelet 14-16. §-ban meghatározott feltételeknek megfelelő igénybevételére alkalmas nyilvános telefonállomások aránya legalább 90% legyen,
- b) olyan településen, ahol az egyetemes szolgáltató 1 nyilvános telefonállomást üzemeltet, a nyilvános telefonállomás egyetemes szolgáltatónak felróható okból történő üzemkiesése nem haladhatja meg a 48 órát, amelyet a meghibásodásnak az egyetemes szolgáltató tudomására jutásától kell számítani.

3.3.5. Belföldi tudakozó nyújtása

A Szolgáltató biztosítja, hogy az országos belföldi tudakozó szolgálat az ANFT szerinti rövidített hívószámmal, az általa ellátott földrajzi hely (terület) bármely előfizetője által folyamatosan, azonos feltételekkel hívható legyen.

3.3.6. Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele

Az egyetemes elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni általa meghatározott bontásban, és azt elektronikusan – legalább az interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni. Az egyetemes elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizető kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani. Az előfizető évente egyszer térítésmentesen jogosult igényelni a névjegyzék egy példányát.

A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni. Az előfizetői névjegyzék internetes változatát legalább havonta folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a Szolgáltató.

Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató által készített összesített előfizetői névjegyzék legalább az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetében Budapest valamennyi előfizetői hozzáférést biztosító helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőjének adatait tartalmazza, a névjegyzékben szereplő Előfizető hozzájárulásától függően. Az előfizetői névjegyzék készítésére kijelölt egyetemes szolgáltató a nyomtatott névjegyzéket általa meghatározott területi bontásban jogosult kiadni úgy, hogy egy kötetnek legalább egy földrajzi számozási terület előfizetőinek adatait kell tartalmaznia.

Amennyiben a Szolgáltató a nyomtatott előfizetői névjegyzéket több részre bontva állítja elő, az Előfizető térítésmentesen csak az ő előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület adatait tartalmazó rész átvételére jogosult. Ha az Előfizető írásban úgy nyilatkozott, hogy a névjegyzék fizikai átadását kéri, a Szolgáltató térítésmentesen adja át a névjegyzéket.

3.4. Számlamelléklet, hívásrészletező

3.4.1. Számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a következőkben meghatározott bontásban köteles feltüntetni: a számlamellékletben a telefonszolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött Szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

3.4.2. Hívásrészletező

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a számlamellékletre meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és szolgáltatóként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a hívott szám;
- b) a hívás kezdő időpontja;
- c) a hívás időtartama;
- d) a hívásegység díja;
- e) a hívás díja.

A számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.

Átalány díjas szolgáltatás esetében a d)–e) pontok helyett a Szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az egyéni előfizetők által a havi egy alkalommal díjmentesen kiállítható hívásrészletezőn túl igényelt hívásrészletezőre vonatkozó díjazást 5. számú melléklet tartalmazza.

Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.



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

Az Előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközü. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.