



Lakossági Általános Szerződési Feltételek

6. Melléklet

A szolgáltató váltás szabályai

Tartalomjegyzék

1.	A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁSI SZABÁLYAI.....	3
1.1	A számhordozásra vonatkozó jogi jogszabályok.....	3
1.2	A számhordozással kapcsolatos fogalmak	3
1.3	A számhordozás feltételei	4
1.3.1	Azonosítás	4
1.3.2	Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása	5
1.3.3	Az igény megtagadása	5
1.3.4	Kiegyenlített Előfizetői számlatartozások, kedvezményel értékesített készülék	5
1.4	A számhordozás kezdeményezése	6
1.5	Számhordozási eljárás, határidők, kötbér.....	7
1.5.1.	Átvevő szolgáltató	7
1.5.2.	Határidőre vonatkozó kivételek	7
1.5.3.	Az átadó szolgáltató	7
1.5.4.	Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés	8
1.5.5.	A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása	8
2.	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	9
	A közvetítőválasztásra vonatkozó jogi jogszabályok	9
3.	ISP VÁLTÁS	15

Jelen Mellékletben, vagy a Melléklet szerinti szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályokban nem szabályozott feltételekre az ÁSZF Törzsrészenek általános, vagy vonatkozó Mellékletének speciális rendelkezései, illetőleg az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett feltételek irányadók.

1. A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁSI SZABÁLYAI

1.1 A számhordozásra vonatkozó jogi jogszabályok

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. sz. törvény.(Eht.)
A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet (Szhr.)

1.2 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át; (Szhr. 2. § 1.)

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át; (Szhr. 2. § 2.)

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja; (Szhr. 2. § 6.)

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart; (Szhr. 2. § 7.)

Hordozó előfizető: Az az Előfizető, aki szolgáltatóváltás szándékával számhordozást kezdeményez, értendő ezalatt, aki a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő elektronikus hírközlési szolgáltatótól a Magyar Telekom Nyrt.-hez kíván előfizetői hívószámot hordozni, és a Magyar Telekom Nyrt.-vel előfizetői szerződést kötni, és az az Előfizető is, amely a Magyar Telekom Nyrt.-től más elektronikus hírközlési szolgáltatóhoz kívánja az előfizetői hívószámát hordozni, és a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő másik szolgáltatóval előfizetői szerződést kötni.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; (Szhr. 2. § 18.)

Számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza; (Szhr. 2. § 19.)

Számhordozhatóság:

Az Előfizető azon jogosultsága, hogy amennyiben vezetékes- vagy mobil rádió-telefon szolgáltatót kíván váltani, az hívószámát megtarthassa, mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz rendelt hívószám esetén az előhívószámmal együtt.

1.3 A számhordozás feltételei

A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi saját ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos ügyfélszolgálatot is, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható, és valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélkapcsolati feladatokat is ellát. Az on-line szerződéskötési felület számhordozás kezdeményezésére – tekintettel az azonosítás nehézségére – nem alkalmazott.

Az előfizető az átdó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet, a 1.3.2.; 1.3.3.c); 1.5.2.c) és 1.5.3. pontokban szabályozott külön feltételek mellett.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átdó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átdó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is.

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

1.3.1 Azonosítás

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az előfizetői szám és az átdó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja (Szhr. 5. § (1)):

- a) **természetes személy esetében:**
 - aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevel vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
 - ab) nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átdó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- b) **vállalkozás esetében:**
 - ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
 - bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
 - bc) az eljáró képviselő személyazonosító 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) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

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

1.3.2 Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni. (Szhr. 3. § (8))

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni. (Szhr. 4. § (8))

1.3.3 Az igény megtagadása

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően a 1.3.1. Azonosítás cím alatt szabályozottak szerint és a közölt adatok alapján, vagy
- az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- az átadó szolgáltató a 1.3.2. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel. (Szhr. 5. § (6))

1.3.4 Kiegészítetlen Előfizetői számlatartozások, kedvezménnyel értékesített készülék

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. (Szhr. 5. § (7))

E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. (Szhr. 5. § (7))

Az Átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni. (Szhr. 5. § (8))

A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles haladéktalanul feloldani. (Szhr. 5. § (9)).

Amennyiben az Átadó Szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozott meg, melyet neki az Átvevő Szolgáltató fizet meg, ezen díjat, vagy annak egy részét az Átvevő Szolgáltató a számhordozást kezdeményező Előfizetővel szemben érvényesítheti. (Eht. 150. § (6)) Amennyiben az Előfizető ezen követelésekkel kapcsolatban jogvitás eljárást kezdeményez, úgy a követelések jogalapjáért és bizonyíthatóságáért az Átadó Szolgáltató felel.

A Szolgáltató egyes – pl. hosszabb tartamra kötött, jelentős szolgáltatási kört érintő – szerződések esetében a Szolgáltató szolgáltatásához kapcsolódó, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos előfizetői tartozásokat általában

5, de legkésőbb 8 napon belül számítja ki. Ilyen esetben az Előfizetőt terhelő tartozás kiszámítása a számhordozás kezdeményezésétől függetlenül igényelhető.

1.4 A számhordozás kezdeményezése

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

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt, az általános szabályok szerint;
- b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. (Szhr. 6. § (1))

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) számátadáskor az átadó szolgáltatónál volt korábbi előfizetés megszűnik, az előre fizetett csomag esetén az azon esetlegesen fennmaradt egyenleget az előfizető korábbi szolgáltatójától a szerződés megszűnését követő 1 éven belül visszaigényelheti.
- d) az átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat a 8.3.1.10. pont szerint feloldotta,
- e) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni;
- f) 1.3.2. pont szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti. (Szhr. 6. § (4))

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni. (Szhr. 6. § (5))

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átadó Szolgáltató, és az Átvevő Szolgáltató az Előfizető számhordozási igényét és a képviselőre vonatkozó meghatalmazást a dokumentum eredeti képi formáját megváltoztathatatlanul rögzítve elektronikus úton, vagy a Szolgáltatók közti megállapodásnak megfelelő egyéb módon a Magyar Telekom Nyrt.-nek mint Átadó Szolgáltatónak megküldi, akkor a Magyar Telekom Nyrt. ezt írásbeli felmondásként elfogadja.

A számhordozás kezdeményezése előtt az Előfizetőnek az alábbi, esetlegesen elindított igényeket, megrendeléseket vissza kell vonnia, vagy megszüntetésüket kell kérnie, illetve a számhordozás kezdeményezését követően új igény nem kezdeményezhető, kivéve, ha az Átvevő Szolgáltatónál a számhordozási igényét visszavonja:

- átírás;
- hívószám módosítása;
- feltételhez kötött, illetve bármely kedvezményt tartalmazó szerződés módosítása;
- szerződés felmondása.

1.5 Számhordozási eljárás, határidők, kötbér

1.5.1. Átvevő szolgáltató

köteles:

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt kezelt eseteket.

A jelen pont a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7. § (1))

1.5.2. Határidőre vonatkozó kivételek

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) a 8.3.3. pont szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották,

az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7. § (3))

1.5.3. Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint
- b) a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. (Szhr. 7. § (4))

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7. § (5))

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni. (Szhr. 7. § (6))

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 1.3.3. c) pont alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a 1.3.2. pont szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. (Szhr. 7. § (7))

Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el. (Szhr. 7. § (8))

A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek. (Szhr. 7. § (9))

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli. (Szhr. 7. § (10))

1.5.4. Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. (Szhr. 6. § (2))

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egyedi előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az átvevő szolgáltató vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az átvevő szolgáltató, és az Előfizető a vezetékes telefonszolgáltatás számhordozással történő megrendelésén kívül más szolgáltatásokat is rendel, a szolgáltatások többes igénybevételére vonatkozó kedvezmény (Dupla/Trippla csomagkedvezmény, T-Home, Telekom kedvezmény), így a többi szolgáltatás díjazása is a számhordozási igény teljesítésétől, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés létrejöttétől, illetve annak teljesítésétől függ.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul. (Szhr. 6. § (3))

1.5.5. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása

Amennyiben az Előfizető szolgáltatót változtat és számhordozást vesz igénybe, a hordozott előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az Átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az Átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a kijelölési engedély jogosultja továbbra is az a szolgáltató marad, amely számára a hatóság a hordozott előfizetői számot tartalmazó számmezőt eredetileg kijelölte. (Szhr. 19. § (1))

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az Átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam, amelyet az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határoz meg, legfeljebb hat hónap lehet. Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átvevő Szolgáltató, úgy ez az időtartam 90 nap. (Szhr. 19. § (2))

A megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik. (Szhr. 19. § (4))

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átvevő Szolgáltató, köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően, az Eht-ban meghatározott módon a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni. (Eht. 150. § (7))

Az Előfizető 1748-as szám felhívásával, vagy az alábbi kódnak a telefonba történő bebillentyűzésével kaphat tájékoztatást arról, hogy az általa hívott szám melyik szolgáltatóhoz tartozik: *126*201234567# hívásküldő gomb.

2. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A közvetítőválasztás szolgáltatás értékesítése megszűnik. Ilyen szolgáltatásra a 2016. szeptember 1-jét követően új előfizetői szerződés nem köthető.

A közvetítőválasztásra vonatkozó jogi jogszabályok

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. sz. törvény.(Eht.)

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 5/2015.(VII.21.) NMHH rendelet (Közvv.r.)

2.1. Általános rendelkezések

A közvetítőválasztásra vonatkozó rendelkezések vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkoznak. Amennyiben az előfizetői jogviszonyra a jelen Melléklet eltérő rendelkezéseket nem tartalmaz, úgy a jelen ÁSZF Törzsrészeiben, illetve vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó 2/B Mellékletében foglaltak irányadóak.

Amennyiben jelen Melléklet speciális szabályokat nem fogalmaz meg, a közvetítőválasztás útján létrejött előfizetői szerződésre a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható Közvv.r értelmében a Szolgáltató lehetővé teszi előfizetője számára, hogy az alább részletezett feltételek mellett a helyi, belföldi távolsági, nemzetközi, és az Internet hívásirányok vonatkozásában a Szolgáltatótól eltérő, más elektronikus hírközlési Szolgáltató szolgáltatásait vegye igénybe. Amennyiben az Előfizető a közvetítőválasztás keretében olyan hívást kezdeményez, melyre az előfizetői szerződése szerint a közvetítőválasztás nem vonatkozik, úgy ezeket a hívásokat automatikusan az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató bonyolítja le.

Analóg (PSTN) helyhez kötött telefonszolgáltatás (hozzáférés) esetén a Magyar Telekom Nyrt. mint választott Szolgáltató közvetítőválasztás szolgáltatást is nyújt az 5/b számú mellékletben szereplő választható díjcsomagjainak feltételei szerint. Kábeltelefon és digitális telefon hozzáférés esetén a Magyar Telekom Nyrt. mint hozzáférést nyújtó Szolgáltató biztosítja az előfizetői részére más, szerződött szolgáltató választása esetén a közvetítőválasztás igénybevételét jelen ÁSZF-ben szabályozottak szerint.

2.1.1. Definíciók

Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: Azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakozására vonatkozóan az előfizetői szerződést kötött.

Kötelezett szolgáltató vagy hozzáférést nyújtó szolgáltató: Az Eht. 111. § (1)-(2) bekezdése alapján közvetítőválasztás biztosítására kötelezett előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató.

Közvetítő szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött hálózati szerződése vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött hálózati szerződéses jogviszonyban álló harmadik elektronikus hírközlési szolgáltatóval kötött megállapodása alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

Közvetítőválasztás: az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő szolgáltatót, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt.

- a) **Közvetítő-előválasztás:** az Előfizető valamennyi nemzetközi hívás végződtetését, vagy valamennyi belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás végződtetését, vagy mindhárom hívástípus, illetve internet hívás tekintetében választhat közvetítő szolgáltatót.
- b) **Hívásonkénti közvetítőválasztás:** az Előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő szolgáltatót közvetítő választó előtét tárcsázásával - az esetleges előválasztástól is eltérően – jelöli ki.

2.1.2. A közvetítőválasztás általános feltételei:

Közvetítőválasztást a kötelezett szolgáltató olyan közvetítő szolgáltató esetében köteles biztosítani, amely

- a) nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt; és
- b) amellyel hálózati szerződést kötött*; továbbá
- c) hívásonkénti közvetítőválasztás esetén az a) b) pontban foglaltakon túl rendelkezik az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló NMHH rendelet szerinti előtéttel, és a kötelezett szolgáltatóval kötött hálózati szerződésben az általa megajánlott forgalmi irányokban gondoskodik a hívás végződtetéséről. (Közzv.r. 5. §)

Közvetítő-előválasztás esetén a kötelezett szolgáltató olyan közvetítő szolgáltató esetében köteles biztosítani a közvetítőválasztást, amely az a),b),c) pontban foglaltakon túl a kötelezett szolgáltatóval kötött hálózati szerződésben vállalja

- d) valamennyi nemzetközi hívás végződtetését, vagy
- e) valamennyi belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás végződtetését, vagy
- f) a d) és e) pontokban foglalt valamennyi hívástípus végződtetését. (Közzv.r.2-3.§)

*

* **A Magyar Telekom az alábbi szolgáltatók területén nyújt közvetítőválasztással szolgáltatást:**

- Invitel Távközlési Szolgáltató Zrt., 1443
- UPC Magyarország Kft. (volt Monor Telefon Társaság Kft.) 1221

A Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területén közvetítőválasztást a következő szolgáltatók nyújtanak:

- BT (Worldwide) Magyarországi Fióktelepe 1299
- Invitel Távközlési Szolgáltató Zrt. 1443
- UPC Magyarország Kft. (volt Monor Telefon Társaság Kft.) 1221
- Dunakanyar Holding Kft. +36-26-400-400
Externet Nyrt.+36-1-6901690

Internet hívások esetén mind a hívásonkénti közvetítőválasztás, mind a közvetítő-előválasztás a választott közvetítő szolgáltató számára az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló NMHH rendelet szerint kijelölt, a hívásonkénti közvetítőválasztást, vagy a közvetítő-előválasztást lehetővé tevő kódot tartalmazó hívószám tárcsázásával kezdeményezhető. (Közzv.r 2. § (2))

2.1.3. A közvetítőválasztáshoz szükséges előfizetői feltételek

A Magyar Telekom Nyrt. mint kötelezett szolgáltató előfizetői közvetítőválasztásra abban az esetben köthetnek szerződést, ha az általuk igénybe vett vezetékessé telefonszolgáltatás nem szünetel, illetve nem áll korlátozás alatt.

A Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő kötelezett szolgáltató esetén a Magyar Telekom Nyrt., mint közvetítő szolgáltató akkor köt közvetítőválasztásra előfizetői szerződést, ha az Előfizető adatai megegyeznek kötelezett, előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónál nyilvántartott adatokkal,

- a hozzáférést nyújtó szolgáltatójától igénybe vett vezetékes telefonszolgáltatása nem szünetel, vagy nem áll korlátozás alatt,
- előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója részéről a hálózati szerződésben meghatározott egyéb műszaki akadály nem áll fenn.

2.2. Igénybejelentés, szerződéskötés

Magyar Telekom Nyrt. mint kötelezett szolgáltató

Amennyiben az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltatóval **közvetítő előválasztásra** kíván előfizetői szerződést kötni, a szerződéskötési szándékát a választani kívánt közvetítő szolgáltatójánál jelezheti, a szerződéskötésre a választott közvetítő szolgáltató által alkalmazott szerződéses feltételek irányadóak.

Amennyiben a választott szolgáltatóval a szerződés létrejön, az előfizetőnek a Magyar Telekom Nyrt.-vel kötött előfizetői szerződése a választott hívásirány(ok) vonatkozásában megszűnik vagy módosul akként, hogy a Magyar Telekom Nyrt. az előfizető által a közvetítőválasztás szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatást nem jogosult nyújtani, vagy azt az előfizető nem jogosult igénybe venni. Amennyiben az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében a Magyar Telekom Nyrt.-n kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekkor köteles tájékoztatni az újonnan választott közvetítő szolgáltatót. A Magyar Telekom Nyrt. a közvetítő-előválasztás működéséhez szükséges központoldali átállításokat a választott közvetítő szolgáltatónak a szerződés megkötéséről szóló tájékoztatását követően legkésőbb 5 munkanapon belül elvégzi. A Magyar Telekom Nyrt.-t nem terheli felelősség azért a kárért, amely abból származott, hogy az Előfizető által választott közvetítő szolgáltató a szerződés létrejöttéről a Magyar Telekom Nyrt.-t nem (vagy nem kellő időben) tájékoztatta, és az Előfizető által kívánt időpontban a közvetítő szolgáltató szolgáltatásai a szükséges műszaki átállítások hiányában nem voltak elérhetőek.

Amennyiben az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltatótól kíván **hívásonkénti közvetítőválasztás szolgáltatást** igénybe venni, a szerződéskötési szándékát a választani kívánt közvetítő szolgáltatójánál jelezheti, a szerződéskötésre a választott közvetítő szolgáltató által alkalmazott szerződéses feltételek irányadóak. Hívásonkénti közvetítőválasztásra vonatkozó szerződés ráutaló magatartással, az előfizető közvetítő szolgáltatót kijelölő közvetítő választó elötét tárcsázásával jön létre.

Amennyiben a közvetítő előválasztás automatikusan nem valósul meg, a kötelezett hozzáférést nyújtó szolgáltató a szükséges műszaki változtatást követően – a közvetítő szolgáltató értesítésétől számított 5 munkanap - a szolgáltatás igénybevételéig lehetőségek megnyíltáról az az előfizetőt, és a közvetítő szolgáltatót tájékoztatja.

Magyar Telekom Nyrt. mint közvetítő szolgáltató

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő kötelezett szolgáltató előfizetője kívánja akár közvetítő-előválasztás, akár hívásonkénti közvetítőválasztás keretében a Magyar Telekom Nyrt.-t mint közvetítő szolgáltatót választani, a Magyar Telekom Nyrt. 1412-es ügyfélszolgálati számán vagy személyesen tehet igénybejelentést a Magyar Telekom Nyrt. ügyfélkapcsolati pontjain, érdeklődhet a Magyar Telekom Nyrt., mint közvetítő szolgáltató érvényes ajánlatairól, és jelezheti szerződéskötésre irányuló igényét.

A közvetítő-előválasztás esetén az előfizetőnek a hozzáférést nyújtó szolgáltatójával vagy a Magyar Telekom Nyrt.-n kívüli egyéb közvetítő szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződése megkötésével a választott hívásirányok vonatkozásában módosul, illetve megszűnik akként, hogy a hozzáférést nyújtó szolgáltató az előfizető által a közvetítőválasztás szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatást nem jogosult nyújtani, vagy azt az előfizető nem jogosult igénybe venni. Amennyiben az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében más szolgáltatóval is áll fenn előfizetői szerződése, erről – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekkor köteles tájékoztatni a Magyar Telekom Nyrt.-t mint közvetítő szolgáltatót.

A szerződéskötésre az ÁSZF Törzsrészeiben szabályozott feltételek irányadóak, azzal, hogy hívásonkénti közvetítőválasztásra vonatkozó szerződés ráutaló magatartással, az előfizető közvetítő szolgáltatót kijelölő közvetítő választó elötét tárcsázásával jön létre.

Amennyiben a közvetítő előválasztás automatikusan nem valósul meg, a kötelezett hozzáférést nyújtó szolgáltató a szükséges műszaki változtatást követően a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megnyíltáról az az előfizetőt, és a közvetítő szolgáltatót tájékoztatja.

2.3. A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. mint kötelezett szolgáltató Előfizetője közvetítőválasztásra köt előfizetői szerződést, de a vezetékes telefonszolgáltatása szünetelése vagy korlátozás alatt áll, az Előfizető közvetítő szolgáltatást nem tud igénybe venni.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. mint közvetítő szolgáltató Előfizetője kérésére, vagy a hozzáférést nyújtó szolgáltató érdekében felmerülő okból a vezetékes telefonszolgáltatása szünetel, köteles erről a Magyar Telekom Nyrt.-t tájékoztatni. A tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 napra történő felmondásának minősül. A tájékoztatás elmaradása esetén a Magyar Telekom Nyrt. mint közvetítő szolgáltató a szüneteléstől függetlenül jogosult az igénybe vett közvetítőválasztó díjcsomag havidíját vagy egyéb, a forgalomtól független díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Kizárólag a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval közvetítőválasztásra vonatkozó jogviszony szünetelésére nincs lehetőség.

2.4. A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető hozzáférést nyújtó szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést át kívánja helyezni, az áthelyezés a közvetítő szolgáltatójával fennálló jogviszonyát is érinti. Az áthelyezéssel kapcsolatos, közvetítőválasztásra vonatkozó jogviszonyt érintő szabályokat a közvetítő szolgáltató általános szerződés feltételei tartalmazzák.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója a jelen ÁSZF-ben foglalt, az áthelyezéssel kapcsolatos általános rendelkezések nem, kizárólag a jelen Melléklet szerinti szabályok alkalmazhatóak.

Amennyiben az Előfizető a hozzáférést nyújtó szolgáltatójánál a hozzáférést áthelyeztet, köteles erről a Magyar Telekom Nyrt.-t tájékoztatni. Az előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából ered. Az áthelyezésre vonatkozó tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 napra történő felmondásának minősül. Amennyiben Előfizető az áthelyezéséről Magyar Telekom Nyrt.-t nem tájékoztatja, Magyar Telekom Nyrt. jogosult a közvetítőválasztásra vonatkozóan igénybevett díjcsomag havidíját, és egyéb, forgalomtól független díját Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető hozzáférést nyújtó szolgáltatója, az Előfizető személyében bekövetkező módosítás, átírás a közvetítő szolgáltatójával fennálló jogviszonyát is érinti. Ez utóbbi jogviszonnyal kapcsolatos, az átírásra vonatkozó részletes szabályokat a választott közvetítő szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, a jelen ÁSZF-ben foglalt, az átírással kapcsolatos általános rendelkezések nem, kizárólag a jelen Melléklet szerinti szabályok alkalmazhatóak.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést nyújtó szolgáltatójánál átírást kezdeményez, az átírásról a Magyar Telekom Nyrt.-t köteles haladéktalanul tájékoztatni. Az átírásról szóló tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 napra történő felmondásának minősül. Amennyiben Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-t az átírásról nem tájékoztatja, Magyar Telekom Nyrt. továbbra is jogosult az igénybevett díjcsomag havidíját vagy egyéb, a forgalomtól független díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető hívószáma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újjakkal egészülnek ki), a számcsereéről az Előfizető köteles a Magyar Telekom Nyrt.-t haladéktalanul tájékoztatni. A számcsereéről szóló tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 napra történő felmondásának minősül. Amennyiben Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-t

számcsereőről nem tájékoztatja, Magyar Telekom Nyrt. továbbra is jogosult az igénybevett díjcsomag havidíját vagy egyéb, a forgalomtól független díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az előfizetői adatokban bármilyen változás következik be, így különösen, ha az Előfizető számlázási címe megváltozik, a változásról az Előfizető köteles haladéktalanul a szolgáltatót tájékoztatni. Amennyiben az Előfizető e tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, az előfizetőt terheli minden olyan kárért a felelősség, ami a szolgáltatót e mulasztás miatt éri. A megváltozott számlázási címről történő tájékoztatás elmaradása esetén a szolgáltató a téves címre küldött és ezért nem teljesített számlák vonatkozásában jogosult a díjtarozásra vonatkozó rendelkezéseket alkalmazni.

Amennyiben Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át és fordítva), köteles erről Magyar Telekom Nyrt-t tájékoztatni. A jelen tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 napra történő felmondásának minősül. Amennyiben Előfizető a Magyar Telekom Nyrt-t a csatlakozás típusának a megváltozásáról nem tájékoztatja, Magyar Telekom Nyrt. továbbra is jogosult az igénybevett díjcsomag havidíját vagy egyéb, a forgalomtól független díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben Előfizető a jelen pont szerinti szerződés megszűnési eseteket (átírás, áthelyezés, a csatlakozás típusának, megváltozása követően továbbra is igénybe kívánja venni a Magyar Telekom Nyrt, mint közvetítő szolgáltató szolgáltatásait, ez új előfizetői szerződés megkötésével lehetséges.

2.5. Az Előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok

A Magyar Telekom Nyrt., mint az Előfizető közvetítő szolgáltatója jogosult az Előfizető forgalmát korlátozni a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint.

2.6. A díjak kiegyenlítésére vonatkozó speciális szabályok

A közvetítőválasztás mindkét típusa esetén a közvetítő szolgáltatótól igénybevett szolgáltatások ellenértékét a választott közvetítő szolgáltató számlázza ki az előfizetőnek. Amennyiben tehát az előfizető az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatótól előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztásával igénybe vett szolgáltatásokért - az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak előre kifizetett díjtól függetlenül - külön díjfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető által bonyolított forgalom a jelen ÁSZF -ben szabályozottak szerint az egyedi értékhatárt túllépi, a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül - számlát bocsát ki. Amennyiben az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-vel mint hozzáférést nyújtó szolgáltatóval is rendelkezik előfizetői szerződéssel/szerződésekkel, a Magyar Telekom Nyrt. jogosult az egyes szerződések keretében igénybe vett szolgáltatások díjait egy számlán szerepeltetni (egy fizetési megállapodás).

2.7. A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok

Közvetítőválasztás szolgáltatás esetén az Előfizető által bonyolított hívások irányításához és végződtetéséhez az Előfizető hozzáférést nyújtó szolgáltatója és az Előfizető által választott közvetítő szolgáltató műszaki együttműködése szükséges, az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát mindkét szolgáltató hálózatával vagy egyéb műszaki berendezéseivel kapcsolatos meghibásodás is okozhatja.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt. közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásainak teljesítésével kapcsolatosan felmerült hibákat a Magyar Telekom Nyrt. valannyi belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1412 ügyfélszolgálati számán jelentheti be. A Magyar Telekom Nyrt. a közvetítőválasztás körébe tartozó, valósnak bizonyult hibákat a jelen ÁSZF Törzsrészének általános, hibaelhárításra irányadó rendelkezései szerint vizsgálja ki

és hárítja el, a jelen Melleklet szerinti eltérésekkel. A közvetítő szolgáltatót csak a közvetítőválasztás keretében kötött előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és a szolgáltató hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és a hibabejelentést követő 24 órán belül a felelősségét kizárja, – az Előfizető egyidejű értesítése mellett – a hibabejelentést az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatójának is másolatban megküldi az esetleges hiba kivizsgálása és elhárítása céljából. Ebben az esetben a valósan bizonyult hiba kijavítási határideje további 48 óra, illetve a hibaelhárítással és hibás teljesítéssel kapcsolatos jogait az Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójával szemben érvényesítheti.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető a hibát a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál jelentheti be. Amennyiben a hozzáférést biztosító szolgáltató a bejelentett hibával kapcsolatban a felelősségét 24 órán belül kizárja, az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója a bejelentés másolatát megküldi Magyar Telekom Nyrt.-nek az esetleges hiba kivizsgálása és elhárítása céljából. Ebben az esetben Magyar Telekom Nyrt. köteles a valósan bizonyult hibát az átadást követő további 48 órán belül kijavítani.

2.8. Felmondás, a szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés a jelen ÁSZF Törzsrészeiben szabályozott általános rendelkezéseken túl megszűnik:

- a) amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az előfizetőnek a hozzáférést nyújtó szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, a Magyar Telekom Nyrt. Előfizető általi értesítését követő 8. napon;
- b) amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető az előfizetői szerződését átírja, a csatlakozását áthelyezteti, előfizetői száma megváltozik (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újjal kiegészül), a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál az állomását szünetelteti, vagy a csatlakozás típusát megváltoztatja a Magyar Telekom Nyrt. Előfizető általi értesítését követő 8. napon.

2.9. Az előfizetői adatok kezelésével és az adatvédelemmel kapcsolatos speciális szabályok

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt. által összeállított előfizetői névsorban történő megjelenésre nem jogosult.

A közvetítő szolgáltató választásakor az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltatója továbbítsa a választott közvetítő szolgáltató részére a az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát, vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát, továbbá az Előfizető telefonszámát, valamint az Előfizető esetleges 30 napot meghaladó díjtartozásának tényét.

2.10. Számlareklamáció

Amennyiben az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt. mint közvetítő szolgáltató szolgáltatásai igénybevételeből eredő díjak összegszerűségét vitatja, az ellen írásban reklamációt kizárólag a közvetítő szolgáltató ügyfélszolgálatához nyújthat be. Az Előfizető ezen joggal a számla kibocsátásától számított egy éven belül élhet.

Amennyiben a reklamáció az állomás idegen használatával kapcsolatos, úgy a reklamáció kivizsgálásában az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató és a közvetítő szolgáltató együttműködik.

3. SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS (ISP VÁLTÁS) FELTÉTELEI HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS ESETÉN

3.1. A Magyar Telekom Nyrt.-nél történő új ADSL előfizetésre vonatkozó igény, és más szolgáltatónál történő szerződés megszüntetés esetén:

A Magyar Telekommal történő szerződéskötés során az Igénylő jelzi igényét a Magyar Telekom Nyrt. valamely ügyfélszolgálati elérhetőségén, és nyilatkozik, hogy a ADSL-hozzáférés típus esetén a helyhez kötött internet szolgáltatást szünetmentes szolgáltatóváltással kívánja igénybe venni. A nyilatkozattal az Igénylő jelzi a korábbi (elengedő) internet szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésének megszüntetése iránti igényét, valamint nyilatkozik arról is, hogy a szolgáltató-váltásra vonatkozó szabályozást megismerte és elfogadta, valamint meghatalmazza a Magyar Telekom Nyrt.-t, hogy a korábbi (elengedő) internet szolgáltatójánál igénybe vett ADSL-szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszüntetése tárgyában az Igénylő nevében eljárjon.

A szünetmentes ISP váltás feltétele, hogy az Igénylőnek nincs a korábbi szolgáltatóval hatályban határozott tartamú szerződése, vagy a fennálló előfizetői szerződéséből eredő kiegyenlített díjtartozása. A szünetmentes szolgáltatóváltás feltétele a fennálló díjtartozás rendezése. A határozott tartamú szerződés megszüntetése a kapott kedvezmények megfizetése mellett lehetséges, ez az összeg azonban nem minősül szünetmentes szolgáltatóváltás esetében díjtartozásnak.

Amennyiben a korábbi (elengedő) szolgáltató a szolgáltatóváltás folyamata során fennálló határozott tartamú szerződésre vagy kiegyenlített díjtartozásra vonatkozóan tájékoztatást ad a Magyar Telekom Nyrt.-nek, erről a Magyar Telekom Nyrt. tájékoztatja a szerződéskötésre és szünetmentes szolgáltatóváltásra vonatkozó igénnyel jelentkezőt.

Amennyiben a szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei teljesülnek, a Magyar Telekom az Igénylővel előfizetői szerződést köt.

3.2. A Magyar Telekom Nyrt.-vel kötött előfizetői szerződés megszüntetése és a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltatóval történő új szerződéskötés esetén

Amennyiben az Előfizető jelzi igényét a Magyar Telekom Nyrt. valamely ügyfélszolgálati elérhetőségén a fennálló előfizetői szerződésének megszüntetésére és eltérő szolgáltatóval szünetmentes szolgáltatóváltással történő új szerződéskötésére irányuló igényéről, a Magyar Telekom Nyrt. tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatóváltás feltételeiről.

A szünetmentes ISP váltás feltétele, hogy az Előfizetőnek nincs a Magyar Telekom Nyrt.-vel hatályban határozott tartamú szerződése, vagy a fennálló előfizetői szerződéséből eredő kiegyenlített díjtartozása. A szünetmentes szolgáltatóváltás feltétele a fennálló díjtartozás rendezése. A határozott tartamú szerződés megszüntetése a kapott kedvezmények megfizetése mellett lehetséges, ez az összeg azonban nem minősül szünetmentes szolgáltatóváltás esetében díjtartozásnak.

Amennyiben a szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei teljesülnek, a Magyar Telekom Nyrt. postai levélben megküldi az előfizetőnek az "Elengedő nyilatkozatot". Amennyiben a szünetmentes szolgáltatóváltás a feltételek hiánya miatt nem teljesíthető, a Magyar Telekom Nyrt. tájékoztatja az Előfizetőt a szünetmentes szolgáltatóváltásra vonatkozó igény elutasításának okáról.