

**NARACOM INFORMATIKAI KFT.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS
IGÉNYBEVÉTELÉHEZ**

Létrehozás dátuma: 2011.03.25.
Utolsó módosítás dátuma: 2011.11.30.
Hatályos: 2012.01.01.
Dokumentum címe: Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató adatai	3
2. Az ügyfélszolgálatok elérhetősége	3
3. Definíciók	4
4. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	4
5. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybejelentésének esetleges időbeli és földrajzi korlátai	7
6. A felek jogai és kötelezettségei	8
7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásnak vállalási ideje (célértéke)	13
8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	14
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	14
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei, feltételei	15
11. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	18
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	20
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei	21
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	22
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése	24
16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	25
17. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei	27
18. Adatkezelés, adatbiztonság	28
19. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere	29
20. A számhordozással kapcsolatos szabályok	
21. A felügyeleti szervek címe, elérhetősége	33
22. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	36
3.sz. melléklet – Előfizetői Szerződés helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz	
4.sz. melléklet – Díjszabás	
5.sz. melléklet – Zóna Struktúra	
6.sz. melléklet – Adatkezelési Nyilatkozat	
7.sz. melléklet – Előfizetői Nyilatkozat számhordozáshoz	
8.sz. melléklet – Szolgáltatási minőségi mutatók	
9. sz. melléklet – Adatvédelmi Szabályzat	

1.A szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve és címe:

A szolgáltató cégneve:	Naracom Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság
A szolgáltató rövidített cégneve	Naracom Kft.
Cégjegyzékszám:	Cg.15-09-067756
A szolgáltató székhelye:	4600 Kisvárd, Várday István u. 55.

2.Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

Naracom Ügyfélszolgálati iroda

Cím: 4600 Kisvárd, Várday István utca 55.

Telefon: 45/500-263, 70/2495300, 30/2495300, 20/4698620

FAX: 45/500-2564

e-mail cím:ugyfelszolgalat@naracom.hu

szolgáltató honlapja: www.naracom.hu

A szolgáltató ügyfélszolgálatának nyitva tartása:

hétfő-péntek: 08.00-16.30

szombat-vasárnap: zárva

A szolgáltató hibabejelentő és információs vonalának elérhetősége:

hétfő-péntek:07.00-21.00

szombat-vasárnap:09.00-21.00

3. Definíciók

Az alábbi kifejezések és rövidítések a jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a következő jelentéssel bírnak:

ÁSZF: Jelen Általános Szerződési Feltételek.

Igénylő: Az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli jogalany, aki, vagy amely a szolgáltatás igénybevétele céljából Előfizetői Szerződés kötését kezdeményezi a szolgáltatónál az **ÁSZF 5.** pontjában foglaltak szerint.

Előfizető: Az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli jogalany, akivel, vagy amellyel a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére a jelen ÁSZF- ben meghatározottak szerint Előfizetői Szerződést köt. A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

Egyéni Előfizető: Az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a szolgáltatást.

Üzleti/Intézményi Előfizető: Az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó magánszemély Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

Tényleges Használó: Az a személy, aki, függetlenül az Előfizető személyétől a szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi.

Költségviselő: A szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett a jelen ÁSZF alapján vállaló harmadik személy.

Szolgáltató: Az **ÁSZF 1.** pontjában meghatározott jogalany, amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 4. pontban meghatározott szolgáltatások nyújtására.

Szolgáltatás: A szolgáltató által nyújtott, a **4.** pontban meghatározott szolgáltatás, illetve szolgáltatások együttese.

Előfizetői Szerződés: A szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az Egyéni Előfizetői Szerződésből áll.

Egyéni Előfizetői Szerződés: Az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött, a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételektől való esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.

Előfizetői hozzáférés: Egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

Előfizetői hozzáférési pont: Az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi.

Végberendezés: Az a termék vagy egy termék azon alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül a szolgáltatás igénybevétele céljából (telefonkészülék).

Hálózati berendezés: A Szolgáltató tulajdonában vagy rendelkezési jogában lévő, végberendezésnek nem minősülő, a szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő berendezés, melynek végpontja a modem és amely modem telefoncsatlakozási pontja képezi a szolgáltatás átadási pontot.

Ptk.: A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi ÖV. Törvény.

Eht.: Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.

4. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

4.1. Előfizetői szolgáltatások

64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás

4.1.1. Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény fogalmi meghatározása szerint „Helyhez kötött telefon szolgáltatás”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások is. A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz (a hálózaton biztosított interfészhez) csatlakoztatott telefon végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi, helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon hívások kezdeményezésére, illetve hívások fogadására. Jelen helyhez kötött telefon szolgáltatás elsődleges célja a hangátvitel. Szolgáltató nem zárja ki, hogy az előfizető a hangátvitelen kívül más – technikailag a telefonvonalon is megvalósítható átvitelre használja a végberendezést (pl. telefonmodemes adatátvitel), de kifejezetten deklarálja, hogy a telefonvonalon történő adatátvitel minőségéért nem felel, arra célértéket nem határoz meg.

4.2. Alapszolgáltatások

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről. Hálózaton belüli hívás: A szolgáltató hálózatán belül kezdeményezett és végződött hívások, függetlenül attól, hogy ezen hívások azonos vagy eltérő földrajzi számozási körzethez tartoznak. Helyi hívás az azonos településen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat. Helyköz I. hívás az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat. Helyközi II. hívás, a budapesti helyhez kötött telefonállomások és Budapest vonzaskörzetébe – de más földrajzi számozási területhez – tartozó egyes településeken lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, kivéve a hálózaton belüli hívásokat. Távolsági hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások, valamint a hálózaton belüli hívások kivételével.

Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefonszolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét. Az Előfizető helyhez kötött telefon állomása telefonszámmal rendelkezik, és a nemzetközi és belföldi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött. Ezen szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi. A Szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, alközpont) fogadja a hívást. A Szolgáltató minden Előfizetőjének évente egyszer felajánlja átvételre Szolgáltató által kiadott ingyenes előfizetői névjegyzéket. A névjegyzéket a Szolgáltató nyomtatott (telefonkönyv) formában biztosítja. A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

4.3. Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőnek. A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei: A kiegészítő szolgáltatások határozott időre vagy határozatlan időre (visszavonásig) kérhetők. A kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal mű-

ködni, és vannak, amelyeket az Előfizető aktiválással és deaktiválással tud be-, illetve kikapcsolni. Egyes szolgáltatások igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező telefon-készülék szükséges. Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe. A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja: A kiegészítő szolgáltatások külön erre a célra rendszeresített nyomtatvány (szerződésmódosítás) alapján vehetők igénybe, mely tartalmazza az alapszolgáltatásoktól eltérő szerződési feltételeket. A kiegészítő szolgáltatások telefonon is megrendelhetők. Az ügyfélszolgálat a megrendelés során tájékoztatja a megrendelőt az eltérő szerződési feltételekről. A telefonon történt megrendelés után az Előfizető köteles megrendelési szándékát írásban, faxon vagy postai levél útján megerősíteni.

4.3.1. Igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások

a.) Hívószámkijelzés A hívószám-kijelzés szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte. A hívószám-kijelzés szolgáltatás díjmentesen vehető a kijelzésre alkalmas végberendezés segítségével, amely tudja fogadni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg. Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alközpont és a kijelző berendezés képességeitől függ. Ha a hívó fél másik szolgáltató telefon szolgáltatásának előfizetője, vagy külföldi telefon állomás, a telefonszáma az Előfizető számára nem minden esetben jelenik meg, mivel más telefonszolgáltatók előfizetői nem minden esetben rendelkeznek az azonosítás letiltásának lehetőségével, illetve a külföldi partnerek nem minden esetben továbbítják a hívószámot. Az igénybevétel feltételei: A Szolgáltató a hívószám-kijelzés szolgáltatást, ha azt az alapszolgáltatással egyidejűleg rendelték meg, az alapszolgáltatással egyidejűleg, egyébként pedig a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül indítja. A szolgáltatás díjmentes és csatlakozásonként rendelhető meg.

b.) Hívószám-kijelzés letiltása A hívószám-kijelzés letiltása szolgáltatás az Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltás két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. Az egységes segélyhívószám (112) a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A szolgáltatásért díjat nem kell fizetni. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

c.) Állandó letiltás Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

d.) Tartós híváskorlátozás Az Előfizető kérésére a Szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen, vagy előre meghatározott irányú kimenő hívást kezdeményezzenek az Előfizető vonaláról.

A tartós híváskorlátozás típusai: · Nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása, · Emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) számok hívásának tiltása, · Segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása.

A Szolgáltató a szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a telefon állomásról. Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az igényelhető feltételei: A Szolgáltató a tartós híváskorlátozás bármelyik típusát, ha az alapszolgáltatással egyidejűleg rendelték meg, az alapszolgáltatással egyidejűleg elérhetővé teszi, egyébként pedig a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

e.) Hívásátírányítás

(i) Hívásátírányítás feltétel nélkül Az Előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átírányít-hatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefon állomásra. Aktív hívásátírányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefon állomásra kapcsolja. A hívás-átírányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal

figyelmezteti. Az igénybevétel feltételei: A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg. Az igénybevétel korlátai: A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg. A szolgáltatás forgalmi díjköteles. Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefon állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

(ii) Hívásátirányítás foglaltság esetén Az Előfizető, aki a telefon állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefon állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott telefon állomásra, melyek az Előfizető telefon állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető telefon állomására kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti. Az igénybevétel feltételei: A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg. Az igénybevétel korlátai A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg. Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásáig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

(iii) Hívásátirányítás „nem felel” esetén Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefon állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott telefon állomásra, melyek csengetik az Előfizető telefon állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézi beszélőt. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti. Az igénybevétel feltételei: A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg. Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefon állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

5. Az Előfizetői Szerződések megkötése során irányadó szabályok

A Felek az egyedi Előfizetői Szerződést a **3. sz. melléklet** szerinti formában és tartalommal kötik meg. A Felek az Előfizetői Szerződések megkötése során jelen ÁSZF-től az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek, Egyéni Előfizető esetén azonban kizárólag az Előfizető javára. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő Végberendezést csatlakoztatni. A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan jogviszony csak egy előfizetővel létesíthető. A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy Üzleti/Intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni, kivéve ha az Előfizető adataiból egyértelműen kiderül, hogy a Szolgáltatást gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe (például az Előfizetői Szerződést egyéni vállalkozóként köti meg). A Ptk.685. § c) pontja szerinti gazdálkodó szervezetek minden esetben Üzleti/Intézményi Előfizetőnek minősülnek. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja az előfizetői minőségére vonatkozóan. A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát az Előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató az ÁSZF-et a 21. pontban foglaltak szerint ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja az **4. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

5.1. Változás az Igénylő adataiban

Az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Szolgáltatónak – a változás bekövetkezésétől számított – 15 napon

belül írásban be kell jelentenie. Amennyiben fenti bejelentésnek az Igénylő határidőben nem tesz eleget, az ebből eredő valamennyi jogkövetkezmény kizárólag őt terheli.

5.2.A Szolgáltatások igénybevételének módjai és feltételei

5.2.1.A Szolgáltatás igénybevételének feltételei

Jelen ÁSZF a 4. pontjában felsorolt valamennyi Szolgáltatás igénybevételére általában irány-adó, annak speciális feltételeit azonban egy adott Szolgáltatás tekintetében az Egyedi Előfizetői Szerződés is meghatározhatja. A Szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefon szolgáltatásoknak időbeli korlátja nincsen, de azok az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os hálózati tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások nem elérhetők. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által számára ingyenesen rendelkezésre bocsátott, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket a szerződés megszűntét követően azonnal, hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy köteles a Szolgáltatót ért teljes kár megtérítésére. Az Előfizető –ingatlanon belül – elosztón keresztül jogosult saját felelősségére második telefon-készüléket csatlakoztatni az Előfizetői Hozzáférési Pontra. Az Előfizető az Előfizetői Hozzá-férési Ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magában foglalja az ingatlanon belüli maximum 15 méter kábelt, a kábel modemet és/vagy a multimédia (telefon) adaptert. Az előfizetői Végberendezés RJ 11 csatlakozóval kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Minden ettől eltérő fajtájú bekötést, pl. az Előfizető által igényelt telefonvonalnak tele-fonalközpontra való rákötését, illetőleg helyi hálózat aktiválását a Szolgáltató jogosult megtagadni, illetőleg azt csak az Előfizető felelősségére, az Előfizető kockázatvállalásával és díjazás ellenében végzi el. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kábelmodemet és telefon adaptert a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

5.2.2.A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátai)

A Szolgáltatás területi kiterjedése a más Szolgáltatóval létrejött hálózati szerződésben rögzített lehetőségek függvényében alakul. A Szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az Igénylőket és az Előfizetőket.

6.A felek jogai és kötelezettségei

6.1.Az Előfizető jogai

6.1.1.Előfizetői névjegyzék

A Szolgáltató köteles évente legalább egy alkalommal valamennyi olyan Előfizetőről név-jegyzéket készíteni, akik a névjegyzékben való szerepeltetésükhöz hozzájárultak, és köteles e névjegyzéket átvételre felajánlani az Előfizetőnek a 4.2. pontban foglaltak szerint. Az előfizetői névjegyzék minimálisan tartalmazza:

- a.) azoknak az Előfizetőknek a nevét, lakcímét (székhelyét), előfizetői hívószámát, akik az adataik telefonkönyvben való közzétételéhez hozzájárultak illetve igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó Végberendezés felhasználási módját (telefon/fax);
- b.) Egyéni Előfizető külön igénye esetén neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig;
- c.) természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az előfizetői névjegyzékben való feltüntetéshez hozzájáruló Előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát.

6.1.2.Adatvédelem

A Szolgáltató az Előfizetők alapadatait (név, cím, hívószám) és igény esetén foglalkozásukat a tudakozó és az előfizetői névjegyzék adatállományában az Előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek, valamint a 8. sz. melléklet szerinti Adatkezelési nyilatkozatban adott hozzájárulásuknak megfelelően kezeli. Az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről a 3. sz. mellékletként csatolt adatvédelmi szabályzat rendelkezik. Az Előfizetők adataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek: hozzájárulásukat adhatják, hogy a telefonkönyvben nyomtatásban megjelent adataik címlista részeként kereskedelmi vagy reklám célra felhasználhatók legyenek; kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben nyomtatásban közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő

kezelését is jelenti; kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást; kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (titkos hívószám). Az Előfizető kérésére adatai rendelkezésének megfelelően, a névjegyzékben több helyen is megjelenhetnek, illetve hozzájárulásával a Tényleges Használó, illetve más használók adatai is szerepelhetnek a telefonkönyvben, és/vagy a tudakozóban díjazás ellenében, melynek mértékét a Díjszabás, ASZF 4. melléklet tartalmazza. Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az Előfizetői Szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg Üzleti / Intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult.

Üzleti / Intézményi Előfizetőnek legalább egy hívószámát meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról a tudakozó tájékoztatást adhasson. A Szolgáltató a nyomozó hatóságot a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresésre is köteles tájékoztatni az általa kezelt, az adott ügyvel összefüggő elektronikus hírközlési adatokról. A Szolgáltató a számlázáshoz szükséges előfizetői adatokat csak annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos (díjszámítási, elszámolási) előfizetői igény jogszabályok szerint érvényesíthető. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

a.) a személyes adatai kezeléséről;

b.) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;

c.) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;

d.) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;

e.) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címeről).

6.1.3. Használat átengedése

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét nem rendszeresen és tartósan, hanem esetenként és saját felelősségére másnak átengedheti. Bármilyen módon engedi is át a használatot, a Szerződésben foglaltak betartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felel azon személyek magatartásáért is, akik Tényleges Használóként a Szolgáltatást igénybe veszik.

6.1.4. Költségviselő jelölésének joga

Az Előfizető jogosult megjelölni azt a harmadik személyt, aki a Szolgáltatás díjainak megfizetését helyette vállalja („Költségviselő”). Ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői Szerződésben meghatározott Költségviselő nevére és címére állítja ki. A Költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a Költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja. Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a Költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet. A Költségviselő az Előfizetői Szolgáltatások lemondására vagy az előfizetői szerződés felmondására nem jogosult. A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a Költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez főzött jogkövetkezmények alól. Amennyiben a Költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért készfizető kezesként felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a Költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

6.2. Szolgáltató jogai

6.2.1. Közös adatállomány létrehozása

A Szolgáltató, valamint a többi elektronikus hírközlési szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. Az Előfizető adatai az

keresztül, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával történik.

6.3.1.A használat átengedése

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontján köteles a Szolgáltatás igénybevételét másnak díjmentesen lehetővé tenni, ha a személy vagy vagyon biztonság megőrzéséhez szükséges (segélykérés). Rendkívüli állapot és szükségállapot esetén honvédelmi érdekből a telefon, és egyéb hírközlési berendezés használatra való átengedésére a Honvédelemről szóló 1993. évi CX. Törvény alapján kerülhet sor. Egyéb esetekben az Előfizetői Hozzáférési Pont használatának tartós átengedéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

6.3.2.A Szolgáltatás támogatása - hívhatóság biztosítása

Az Előfizető köteles az Előfizetői Hozzáférési Pont védelméről gondoskodni, és Végberendezését hívás fogadására alkalmas állapotban tartani.

6.3.3.A hibaelhárítás és a Szolgáltatáshoz használt berendezés ellenőrzésének lehetővé tétele

Az Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele, szükség szerint az ingatlantulajdonos útján. Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás, ellenőrzés és hibaelhárítás céljából belépjen. Az ingatlan tulajdonosa kérheti a Szolgáltató képviselőjét a személyének azonosítására és feladatának igazolását szolgáló okmányok felmutatására.

6.3.4.Díjfizetés

Az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli, a jelen ÁSZF 19. pontjában meghatározott díjazási elveknek megfelelően. A díjak megfizetésének kötelezettségét a Költségviselő készfizető kezesként magára vállalhatja.

6.4.A Szolgáltató kötelezettségei

6.4.1.Hibakezelés, üzemeltetés, felügyelet, karbantartás, hibaelhárítás

A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja a jelen ÁSZF 14. pontjában foglaltak szerint.

6.4.2.Tájékoztatás

A Szolgáltató köteles az Előfizetők, felhasználók és igénybevevők részére az igényléssel, be-szereléssel, szolgáltatással, számlázással, előfizetői névjegyzékkel és más ilyen jellegű kérdé-sekkel kapcsolatos információs igényeinek kielégítésére és panaszainak intézésére ügyfél-szolgálatot létrehozni és működtetni. Az ügyfélszolgálatok címét és nyitvatartási rendjét az 1. pont tartalmazza. A Szolgáltató a szolgáltatás értékesítését egyebekben az ügyfélszolgálatain végzi.

Az Előfizető értesítését, tájékoztatását előíró kötelezettségének a Szolgáltató - az Előfizető számára közvetlenül, írásban levél vagy fax útján történő, illetve elektronikus levél útján történő értesítésével, tájékoztatásával tehet eleget. Amennyiben azonban az Előfizetőt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondásáról azért nem tudja értesíteni, mert a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető értesítéshez szükséges adatokkal, a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról nem köteles értesíteni.

6.4.3.Adatkezelés

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat az ide vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek valamint a 6. sz. mellékletként csatolt Adatkezelési Szabályzatnak megfelelően titkosan kezeli, azokat csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, harmadik személy tudomására nem hozza, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály ettől eltérően rendelkezik. A Szolgáltató az általa, vagy hálózat igénybevételével továbbított közlést és adatot kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. A Szolgáltató vállalja, hogy megtesz minden tőle elvárható szükséges műszaki és szervezeti intézkedést annak érdekében, hogy az elektronikus hírközlési tevékenysége során megszerzett titkot az általa működtetett elektronikus hír-közlő hálózat műszaki lehetőségei szerint megőrizze.

6.4.4.Azonosító-kijelzés és hívásátirányítás

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető írásbeli kérelme alapján

a.) a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

- b.)**a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői Hozzáférési Pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- c.)**a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- d.)**a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
- e.)**a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

Az a) és b) pontokban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM- rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a hely-meghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató a nyomozó hatóságokkal történő közreműködés keretében jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés vagy zsarolás alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére, hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott Előfizetője számára, hogy annak kérésére az Elő-fizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása). Hordozott számról, illetve hordozott számra történő hívás esetén a hívó azonosító kijelzés, illetve a kapcsolt azonosító kijelzés nem utalhat a hordozottság tényére. A Szolgáltató az azonosító kijelzéssel kapcsolatban fentiekben meghatározottakat nemzetközi hívások esetén is biztosítja azon Előfizetők számára, amelyek Előfizetői Hozzáférési Pontja analóg központokhoz kapcsolódik feltéve, hogy ez műszakilag és gazdaságilag megvalósítható. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásként biztosítja az Előfizetők számára, hogy amennyiben a készülékükre érkező hívásokat kérésükre, a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhetnek, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

(i) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

(ii) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásként biztosítja, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását, amennyiben az műszakilag megoldható.

6.4.5.Felek értesítései, közzétételei, nyilatkozatai

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva írásban jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

6.4.5.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a.)**a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, és internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b.)**az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételel elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a.)**az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy
- b.)**egyéb elektronikus hírközlés (pl. telefax, telefon) útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

6.4.5.4. A Szolgáltató a hálózat karbantartása, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a.)**az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés vagy elektronikus levélben), vagy

b.) helyi napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

6.4.5.5. A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét - a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban - az alábbiak szerint teljesíti:

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy

b) helyi napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy Az a)-b) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásnak vállalási ideje (célértéke)

7.1. Új hozzáférés létesítési ideje

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítés, áthelyezés más előfizetőhöz, az előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a Szolgáltatással kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. **Az új hozzáférés létesítésének a megrendelések 90%-ában teljesítendő határideje legfeljebb 30 naptári nap.**

Nem minősül késedelmes teljesítésnek

(i) ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;

(ii) ha a Felek az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére 30 nappal későbbi időpontban állapodnak meg;

(iii) a visszavont megrendelés, ha az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési időjelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ;

(iiii) számhordozás, esetén az új Előfizetői Hozzáférési Pont (fizikai) létesítése nélküli bekapcsolás;

(v) illetőleg ha az Előfizető halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. Ha a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett bekapcsolási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

7.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

Az Előfizető a Szolgáltatást a hozzáférés díjának (előfizetési díj) ellenében **legalább 95 %-os** átlagos éves rendelkezésre állással veheti igénybe. Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek a fentiekől eltérő rendelkezésre állásban is megállapodhatnak. A rendelkezésre állással a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői Hozzáférési Pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ában biztosítja a telefon szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a Szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg. Az éves rendelkezésre állási érték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján össze-sített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hiba az alábbi okok valamelyike miatt történt: az Előfizető érdekkörében keletkező ok; a 230 V-os hálózati feszültség kimaradása; vis maior; a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás); az Előfizető kérése alapján történő szünetelés; az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés; az Előfizető szerződészegése miatti Szolgáltatás korlátozás.

Egy adott Szolgáltatás esetében a Szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik. Az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetén az Előfizetőt az ÁSZF-ben meghatározott minőségi kötbér illeti meg. Az Előfizető számára - azonnali hatályú - szerződés felmondásra ad okot, ha a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból az adott Szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás a 7.2.

pontban megadott értéket nem éri el.

7.3.A rendelkezésre álláshoz kapcsolódó egyéb felelősségi kérdések

Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás, jelen ÁSZF 7.2. pontja szerinti rendelkezésre állása értelmében nem tekinthető segélyhívásra 100%-ban alkalmas eszköznek. Tekintettel a Szolgáltatás műszaki megvalósításának jellegére, a Szolgáltatás kimaradása idején (pl. végberendezés áramszünete vagy a Fogyasztóhoz vezető kábelszakaszon előforduló áramszünet, stb.) nem alkalmas segélyhívásra. Ebből adódóan Szolgáltatót semmi nemű felelősség nem terheli.

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

8.1.Szolgáltatás minőségének meghatározása

A Szolgáltatás minőségére vonatkozó mutatókat jelen ÁSZF **8. sz. melléklete** tartalmazza.

9.Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

9.1.Az Előfizetői jogviszony létrejötte, az Előfizető jogviszony tartama, legrövidebb szerződési időszak

A Szolgáltató és az Előfizető (Igénylő) között az Előfizetői Szerződés, írásban jöhet létre az ÁSZF.5.1. pontjában foglaltaknak megfelelően, hacsak az ÁSZF eltérően nem rendelkezik. Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jöhet létre. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama **legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 12 hónap**. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni. Abban az esetben, ha az Előfizetői Szerződés határozott időre jön létre, a határozott idő elteltével azonban az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az Előfizetői Szerződés határozatlan idejűvé alakul, kivéve, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően rendelkezik.

9.2.Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

9.2.1.Az Előfizetői Szerződésnek legalább az Előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

- (i)** az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
- (ii)** Egyéni Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi azonosító okmány száma
- (iii)** Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát.

A fentiekén kívül az Előfizetői Szerződés mindkét előfizetői kategóriában tartalmazza:

- a.)** az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helyét (a teljesítés helyét);
- b.)** az előfizetési, forgalmi díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételeket;
- c.)** megrendelt Szolgáltatásokat;
- d.)** az előfizetési, azonosítási szám(ok)at;
- e.)** a csatlakoztatott Végberendezés darabszámát,
- f.)** az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozatot;
- g.)** az ügyfélszolgálati hely megnevezését;
- h.)** az Általános Szerződési Feltételektől való eltéréseket (ha van ilyen). Az Egyedi Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak. Ha az Egyéni Előfizető még nem nagykorú vagy cselekvőképességet érintő gondnokság alatt áll az Előfizetői Szerződésnek a törvényes képviselő a)-b) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell. Szolgáltató elsősorban a - Végberendezés kiépítésének földrajzi helyét tekintve - az ingatlan tulajdonosával köt Előfizetői Szerződést. Szolgáltató minden további indok nélkül megtagadhatja a szerződéskötést, ha az igénybejelentő nem tulajdonosa az ingatlannak, különös tekintettel a bérlő,

albérlo esetében, vagy olyan esetben, ahol az ingatlan tulajdonviszonya tisztázatlan. Szolgáltatónak jogában áll az ingatlan tulajdonosának kiderítése érdekében az igénybejelentésben beadott okmányok valóságát ellenőrizni. Szolgáltató saját egyedi döntése értelmében a nem tulajdonossal is köthet szerződést (pld. bérlo). Ez esetben a tulajdonos hozzájárulása szükséges a szerződés megkötéséhez. Ennek hiányában Szolgáltató visszautasíthatja a szerződés megkötését.

9.2.2.A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását kér-heti:

a.) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

(i) 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya

(ii) aláírási címpéldány

(iii) a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya

(iiii) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b.) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

(i) az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya

(ii) a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya

(iii) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c.) Egyéni vállalkozók esetében:

(i) a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,

(ii) azonosító okmány

d.) Természetes személy esetében:

(i) azonosító okmány

(ii) meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

e.) Bármely előfizető esetében a végberendezés földrajzi helyéül megjelölt ingatlan tulajdonosának tisztázása érdekében adásvételi szerződés, vagy tulajdoni lap, vagy lakcímkártya.

f.) Amennyiben a Szolgáltató nem a tulajdonossal köt szerződést, tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata.

10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei, feltételei

10.1. Az Előfizetői Szerződés módosítása az Előfizető kezdeményezésére

Az Előfizetői Szerződés az Előfizető kezdeményezésére a következő esetekben módosítható.

10.1.1. Átírás

Átírással módosul az Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető személye az Előfizetői Hozzáférési Pont megváltozása nélkül módosul. Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csak névváltozás történik. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről - öröklés, jogutódlással való megszűnés esetét kivéve- valamennyi érintett félnek írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen személyesen kell nyilatkoznia. Az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jog-utódnak az átírás okát jogerős bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az Átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó kérelme;

b) Egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításhoz szükséges iratok valamelyike (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány);

c) Üzleti/Intézményi Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat(bírósági be-jegyző végzés, alapító okirat, stb.) és aláírási címpéldány. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a

meglévő, esetleges díjtartozást a felek valamelyike, illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját, az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (be-leértve a szükség szerinti melléletekkel való ellátottság) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni. Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A fizetendő kötbér mértéke nem haladhatja meg az átírási díj háromszorosát. A kötbér összegét a Szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá. Az átírás díját az **4. sz. melléklet** tartalmazza.

10.1.2. Áthelyezés

Áthelyezéssel módosul az Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont helyének megváltoztatását kéri. Az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése kérhető a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, az Előfizetővel egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt Szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezi, és az igényelt új Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének műszaki feltételei adottak. Az Áthelyezési kérelem teljesítéséhez szükséges az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve az áthelyezendő és a létesítendő Előfizetői Hozzáférési Pont címét. Az áthelyezési kérelem teljesítésének határideje, feltéve, hogy az áthelyezés teljesítéséhez szükséges adatokat az Előfizető a Szolgáltató rendelkezésére bocsátotta, az áthelyezés iránti kérelem betérjesztésétől számított 30 nap, feltéve, hogy az áthelyezési kérelem műszakilag megvalósítható. Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével. Ha ilyen esetben az Előfizető áthelyezési kérelmét fenntartja, az eredeti Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésre kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az Előfizetői Szerződés az Előfizető részére megküldött, a kiépítés hiányáról szóló előzetes írásbeli értesítéssel megszűnik.

10.1.3. Szerződésmódosítás előfizetői kategóriaváltás esetén (Egyéni, Üzleti/Intézményi Előfizető)

Az Előfizető az általa megjelölt Előfizetői kategóriát (Egyéni, Üzleti/Intézményi Előfizető) a jövőre nézve megváltoztathatja azzal, (i) hogy a módosítás a következő hónap első napján válik hatályossá, (ii) feltéve, hogy kérelmét az Előfizető a módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 15 nappal, az adott előfizetői kategóriára irányadó adatok, iratok csatolásával egyidejűleg benyújtotta. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a 15 napos bejelentési időközt lerövidítheti, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

10.1.4. Szerződésmódosítás a fizetési mód változása esetén

Az Előfizető az általa választott fizetési módot a jövőre nézve megváltoztathatja azzal, (i) hogy a módosítás a hónap első napján válik hatályossá, (ii) feltéve, hogy kérelmét az Előfizető a módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 45 nappal benyújtotta. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a 45 napos bejelentési időközt lerövidítheti, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank nevét és az Előfizető bankszámlaszámát a Szolgáltatónak megadni. A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. be-szedési megbízás bank általi elutasítása vagy a hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével –

jogosult visszatérni a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, és emiatt díjhátralék keletkezik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető bankszámláját az első terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegével is megterhelni.

10.1.5.Változás az Előfizető adataiban

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata megváltozik, köteles azt a változást követő 15 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változást megelőző 45 napon) belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10.1.6.Előfizetői szolgáltatások módosítása

Az Előfizető az igénybe venni kívánt Szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a szolgáltatáscsomagot és/vagy annak előfizetési díjait. Egy adott szolgáltatáscsomagra kötött határozott idejű hőségnyilatkozat esetén a határozott időtartam lejárta előtt a szolgáltatáscsomag csak a Szolgáltató írásbeli egyetértése esetén változtatható. A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében, fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

10.1.7.Az Előfizetői Szerződés módosításáért fizetendő díjak

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosításakor az **4. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

10.2.Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály más-ként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás feltétele, hogy – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az ilyen módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges változását. Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

10.3.Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles azonban levélben,elektronikus levélben, egyéb elektronikus hírközlési úton, vagy országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján – az ÁSZF módosításáról 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően az Előfizetőt értesíteni, ezzel egyidejűleg a módosítást és a módosításokkal egységes szerkezetű ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán, valamint honlapján ingyenesen elérhetővé tenni, továbbá a hatóságnak megküldeni. Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és telefon-hozzáférési szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások

körét, illetve a szolgáltatások igénybevételének feltételeit kívánja változtatni.

10.4.A Szolgáltató általi módosítás közös szabályai, a Szolgáltató egyoldalú módosítása esetén az előfizetőt megillető jogok

Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Az Előfizető egyéb esetben az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén, azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakokra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltató nem köteles az e pontban foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF - et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybe vett csomag tartalma és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközlött) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet **meghaladó** mértékben megváltoznak, ideértve

- a) a szolgáltatáshoz szükséges hálózat díjai, üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) csomagválaszték módosítása,

d.) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

A 10.3.e) pontban meghatározott díjak Előfizető általi elfogadásának minősül, ha az Előfizető a módosított díjakat, az értesítést követően a 19.6. pontban foglaltak szerint megfizeti. Amennyiben az Előfizető a módosított díjakkal nem ért egyet, jogában áll az Előfizetői szerződését 8 napos felmondási határidővel felmondani. Amennyiben ezt elmulasztja és módosított díjakat nem fizeti, Szolgáltató a 13.4, ill., 13.3. pontban foglaltak szerint jogosult eljárni.

11. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az előfizető általkérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

11.1. A Szolgáltatás szüneteltetése

11.1.1. A Szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére.

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást, amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szüneteltetés kérhető legrövidebb időtartama Egyéni Előfizető, illetve Üzleti/Intézményi Előfizető esetében egyaránt 1 hónap. A szünetelés kezdetekor a Szolgáltató a modemet – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Internet szolgáltatását nem veszi igénybe – elszállíthatja az előfizetői hozzáférési pontról és a szünetelés le-teltekor – amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem mondja fel – visszaszállítja. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződés végéig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az **4. sz. mellékletben** meghatározott csökkentett előfizetési díj és a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe bele-számít. A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető legfeljebb három alkalommal szüneteltetheti. A Szüneteltetés,

leghosszabb időtartama 12 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

11.1.2.A szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a szerződésszegés miatti szüneteltetés megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A visszakapcsolás feltétele a jogellenes állapot megszüntetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb egy munkanapon belül köteles végrehajtani, amint a jogellenes állapot megszűnéséről hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti - szüneteléséből eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

11.1.3.A Szolgáltatás szüneteltetésének jogszabály által előírt esetei

A Szolgáltatás szüneteltethető tipikusan az alábbi esetekben:

- a) az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

11.1.4.A szüneteltetés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 6.3. pontban meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti. Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti.

11.2.Díjfizetés szüneteltetés idejére Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott csökkentett díjat kell megfizetnie. Ha a Szolgáltatás a 11.1.3. pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető a teljes díj megfizetésére köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a Szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor, a szünetelés alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj fizetendő. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

11.3.Vis maior

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából a Szolgáltató, és az Előfizető felelősségi körén kívül eső körülménynek, azaz vis maiornak minősül, a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan szükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza, vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését.

Vis maiornak minősül az egyik Félnak sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges. A vis maior körülmények mentesítik a Feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett Felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében, és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior esemény által közvetlenül érintett Fél köteles írásban haladéktalanul értesíteni a másik Felet a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior esemény, valamint következményeinek

elhárításával kapcsolatban a Felek kötelesek a Polgári Törvény-könyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni. A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

12.1. A Szolgáltatás korlátozása

12.1.1. A Szolgáltatás igénybevételenek korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfeleléség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Szolgáltató abban az esetben korlátozhatja 12.1.1 c) pont alapján az Előfizetőt, ha díjtartozásáról tértivevényes levélben (második felszólítás) értesítette, és az értesítést követően 15 nap elteltével még mindig díjtartozása van. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató első felszólításnak tekinti számlalevelét, melyen minden esetben feltüntetésre kerül az esetleges hátralék. Így Előfizető minden hónapban tudomást szerez az esetleges hátralékáról. A díjtartozásról szóló második értesítő tértivevényes levelet kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza. A korlátozás feloldásának díját a mindenkori Díjszabás (**4. sz. melléklet**) tartalmazza.

12.1.2. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a hálózati Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférési szolgáltatás igénybevétele, az előzőekben felsorolt b)-c) pontokban meghatározott feltételek esetén.

12.1.3. Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy az emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) hívásait nem kívánja korlátozni, az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározza azt az összeget, amelyet ha az emelt díjas hívások havi forgalma elér, a Szolgáltató jogosult az Előfizető emelt díjas hívásainak kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni.

A Szolgáltató egyoldalúan saját elhatározása alapján dönthet úgy, hogy az emelt díjas hívó-számokat hívhatóságát korlátozza. Ez azt jelenti, hogy maga a szolgáltatás alapbeállítása az, hogy az emelt díjas szám nem hívható. Amennyiben az Előfizető kéri, hogy az emelt díjas számok is hívhatók legyenek, úgy a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben említett feltételekkel biztosítja azt. Nem jelenti az Előfizető korlátozását az, ha a Szolgáltató nem rendelkezik bizonyos emelt díjas számok hívhatóságára vonatkozó szerződéssel, és ebből az okból nem érhető el a Szolgáltató hálózatából bizonyos emelt díjas szám.

12.2. A Szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől térő célértékeket határozhat meg. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől rosszabb célértékeket kizárólag Üzleti/Intézményi Előfizető esetén állapíthat meg, amennyiben az eltérő minőségi célértékhez eltérő díjazást alkalmaz. A minőségi célértékek be nem tartása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 16.3. pontjában megállapított minőségi kötbért köteles az Előfizető számára biztosítani. Ez alól kivétel a díjtartozás miatti minőségi jellemzők csökkenése. Ez esetben ugyanis a Szolgáltató mint egyéni, mint üzleti Előfizető esetében alkalmazhat minőségi jellemző csökkentést a 12.1. pontban leírt értesítés mellett.

13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

13.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

13.1.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnik

- a) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén;
- b) természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírással jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli;
- c) nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén;
- d) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt;
- e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- f) a Felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és egyéb kötelezettségei teljesítése alól. 13.1.2. A határozott idejű szerződés határozatlan idejűvé alakul át abban az esetben, ha a határozott idő lejártával sem az Előfizető, sem a Szolgáltató nem rendelkezik arról, mi történjen a határozott idő lejártá után, és az Előfizető továbbra is igénybe veszi a szolgáltatást (ráutaló magatartás pld. hívást kezdeményez vagy fogad), függetlenül attól, hogy van-e esetleges díjtartozása. Ha a szerződés ezen pont alapján határozatlanná válik, és a Szolgáltatónak már nincs olyan díjtarifája, mint amilyen tarifa alapján eredetileg az Előfizető igénybe vette a Szolgáltatást, úgy a Szolgáltató köteles az eredeti díjon elszámolni az Előfizetővel mindaddig, míg nem értesítette az Előfizetőt arról, hogy az általa használt díjtarifa megszűnt. Amennyiben Előfizető nem fogadja el az új tarifát, jogában áll az Előfizetői Szerződését 15 napos határidővel felmondani.

13.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnik

- a) valamelyik Fél általi felmondással;
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén;
- c) természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírással jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli;
- d) nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén;
- e) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) a Felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és egyéb kötelezettségei teljesítése alól. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

13.3. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A határozott idejű Előfizetői Szerződést bármelyik Fél jogosult **tizenöt (15) napos határidővel** felmondani, ha a másik Fél súlyosan megsérti az Előfizetői Szerződésben foglalt rendelkezéseket, továbbá ha a másik Fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárást jogerősen elrendelték, illetve az arra jogosult szerv végelszámolását határozta el. Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Előfizető:

- a) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges

helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;

c) a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve anélkül, hogy erre az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenné, egyoldalúan és neki felróható okból a szolgáltatást alkalmanként legalább 96 óra időtartamban nem nyújtja. Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat az első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató első felszólításnak tekinti számlalevelét, melyen minden esetben feltüntetésre kerül az esetleges hátralék. Így Előfizető minden hónapban tudomást szerez az esetleges hátralékról.

13.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést a 13.3 pontban meghatározott, súlyos szerződésszegésnek minősülő eseteknél tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, korlátozhatja (kikapcsolhatja) a szolgáltatást az alábbi esetben: Az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határ-időig nem fizeti meg (számla tartalmazza az első felszólítást) és a 15 nap múlva kiküldött második értesítés után 8 napon belül is tartozása van, úgy az Előfizető 30 napon belül korlátozásra, kikapcsolásra kerülhet, illetve a szerződés megszüntethető. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató első felszólításnak tekinti számlalevelét, melyen minden esetben feltüntetésre díjakat folyamatosan megfizeti.

13.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén

A Szolgáltató a 16.5. pontban meghatározott esetben, vagyis, ha a Szolgáltatás a Szolgáltatónak fel nem róható esetben vált tartósan lehetetlenné mind a határozatlan, illetve mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással, hatvan (60) nap felmondási idővel megszüntetni. Jelen pontban foglalt esetben a 13.6. pontban megjelölt rendelkezéseket nem kell alkalmazni.

13.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén

Hacsak az ÁSZF, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik, szerződés-szegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet tizenöt (15) napos határidő kitűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani.

13.7. Közös szabályok felmondás esetén

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát;

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; és

c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza. Szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az 4. sz. mellékletben meghatározott összegben az Előfizetőre hárítani, amelyeket díj nemfizetés miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni.

14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltató a Szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett, ugyanott hibabejelentő szolgálatot is működtet.

14.1.Hibabejelentés

Az Előfizető a Szolgáltatás meghibásodását az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon, illetve a hibabejelentő szolgálatnál telefonon jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket el nem érő szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés). A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- b) a hiba jellege,
- c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, ügyfél azonosító),
- d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról. Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

14.2.Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

14.3.A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, és ha a hiba kijavításához elengedhetetlenül szükséges, az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt haladéktalanul értesíti arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF-ben meghatározott díjszöveggel nyújt.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 14.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató munkalapon megállapította.

14.4.A minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak **bizonyult minőségi panaszok hibaelhárítását az esetek 80 %-ában legfeljebb 72 órán belül elvégzi.**

A fent leírtak nem teljesítése esetén a Szolgáltató 16.4. szerinti kötbér fizetésére köteles, a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időtartamra. A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a valós hiba elhárításának időpontját a munka-lapon rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy a Szolgáltató ezt is rögzíti a munkalapon. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében, illetve az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás/kivizsgálás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a

kiesés időtartamával meghosszabbodik.

14.5.Számlareklamáció

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában legfeljebb 30 nap. Számlapanasznak minősül az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja. A számlapanasz rendjét az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

14.6.Adatok megőrzése, tárolása

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított 1 évig őrzi meg, az adatkezelési szabályok betartásával.

15.Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

15.1.Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2. pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők a Szolgáltatással kapcsolatos jogukat gyakorolhatják, kötelezettségeiket teljesíthetik, így különösen szerződést köthetnek, fennálló szerződésüket módosíthatják és megszüntethetik, díjfizetést teljesíthetnek, illetve díj-, kötbérfizetési igényüket, szüneteltetés iránti igényt jelenthetnek be, a Szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhatnak és információt kérhetnek, hiba-bejelentést tehetnek, illetve a Szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhetnek. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi. A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen ÁSZF tartalma alapján, ügyfélszolgálatán, vala-mint a jogszabályban előírt valamennyi helyen közzéteszi, hogy

a) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál;
b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt, c) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatóság-hoz vagy bírósághoz fordulhat. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és maximum 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, választása szerint, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető részére valamelyik igénybe vett szolgáltatásra jóváírja vagy az összeget visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékével.

15.2.Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnek a Szolgáltató telephelye szerint illetékes területi szervéhez fordulni. A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató, a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül, írásban közli az Előfizetővel.

15.3.Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy adatkezelési szabályainak figyelembevételével, az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározotknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett felhasználók tájékoztatásukat követően kifejezetten, írásban hozzájárultak. A Szolgáltató nem köteles a hozzájárulás beszerzésére, az Előfizető feladata. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az Előfizető kérésére az adatokat havonta köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

15.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasz esetén

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető Szerződést az ÁSZF 13.3., illetve 13.4. pontjában foglaltak szerint felmondani. Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasz elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással el látva írásba foglalni és annak egy példányát az Egyéni Előfizetőnek személyesen átadni vagy 15 napon belül részére postán megküldeni. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet (hívásrészletező) csatolni. A számlamelléklet (hívásrészletező) az Egyéni Előfizető részére nyomtatott, formában történő kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti, nem Egyéni ügyfelek esetén az **4. sz. mellékletben** szereplő díjtétel alapján. Egyéni Előfizető panasz elutasítása esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jogosult a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek** eljárását kezdeményezni.

16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

16.1. Szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint igénybe venni.

16.2. Késedelmi kötbér

16.2.1. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői hozzáférést neki felróható okból az ÁSZF 7.1. pontjában meghatározott időpontig nem teszi lehetővé, késedelmi kötbért köteles fizetni.

16.2.1.1. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egyszeri díj 1,5 %-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg az egyszeri díj 30 %-át.

16.2.1.2. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat nem számít fel A kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett havi díj összege vagy annak hiánya esetén az adott havi forgalmi díjak összege.

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egy napra eső kötbéralap 150 %-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a havi díj vagy annak hiánya esetén az adott havi forgalmi díjak 30 %-át.

16.2.2. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezés vagy átírás vonatkozásában esik késedelem-be, úgy a 10.1.1., illetve a 10.1.2. pont szerinti kötbérfizetési kötelezettség terheli.

16.3. Minőségi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az ÁSZF 7.2. pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni. Nem számít kiesésnek, így nem csökkenti a rendelkezésre állási mutatót az Előfizető kérésére (érdekkörében) vagy a hálózat

átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt történt és annak szerződés szerinti maximális időtartamán belüli szünetelés, illetve a Szolgáltatónak nem fel-róható okból bekövetkező kiesés. Egy adott Szolgáltatás esetében a Szolgáltatás kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik. A kötbér-fizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében fel-merülő ok(ok)ból bekövetkezett Szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke, az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

16.3.1.A fizetendő kötbér maximális mértéke, ha a Szolgáltató kizárólag havi díjat számít fel A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára jutó előfizetési díjával megegyező összeget ír jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a havi díj 30 %-át.

16.3.2.A fizetendő kötbér maximális mértéke, ha a Szolgáltató forgalmi díjat számít fel A kötbér alapja az Előfizető által a késedelmes, illetve hibás teljesítést megelőző hónapban kifizetett összes havi forgalmi díj 25 %-a. A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára jutó előfizetési díjával megegyező összeget ír jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a kötbér alapjaként megjelölt összeget.

16.4.Kötbér hibaelhárítás átmeneti, tartós lehetetlensége esetén

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a hiba bejelentése és elhárítása közötti idő meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális hibaelhárítási időtartamot, akkor az hibás teljesítésnek minősül. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg **kétszerese**. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást tudja használni, de azt a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a meghatározott kötbér felét fizeti.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, és az Előfizető kötbér igényt jelent be, akkor a kötbér összegét a Szolgáltató, választása szerint, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja, vagy az összeget visszafizeti. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a havi díj 30 %-át. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

16.5.A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti. Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az ÁSZF 13.5. pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

16.6.Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához** vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

16.7.Az Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése

Az Előfizetőnek a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** mellett lehetősége van a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője, **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet és Békéltető Testület** közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez. Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

16.8. Az előfizetői igények elévülése

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények a Ptk. Szabályainak megfelelően évülnek el.

17. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

17.1. Alapvető követelmények

A helyhez kötött telefon szolgáltatások előfeltétele a műsorelosztó kábelhálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, továbbá, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas analóg telefonkészülékkel, a Szolgáltató pedig analóg telefon adapterrel, valamint kábelmodemmel. Minden előfizetői Végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse a) az Elő-fizető és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül; b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket. A Végberendezést az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg a következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A Végberendezésnek alkalmasnak kell lennie:

távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra; arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében, az Előfizető és más személyek személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére; a visszaélések megakadályozására; a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre; a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

17.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog

A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti az ÁSZF 17.1. pontjában meghatározott alapvető követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelőségi jelöléssel. A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető Végberendezésének csatlakoztatását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti az ÁSZF 17.1. pontjában meghatározott követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelőségi jelöléssel.

17.3. Saját eszközök karbantartása

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított Végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Elő-fizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek. Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül, ezen távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

17.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó Részére, az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a hálózati berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

17.5. Tápellátás biztosítása

Az Előfizető előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval a Végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges 230 V-os hálózati tápáramellátást, ami a Végberendezések és a Hálózati Berendezések működtetéséhez szükséges.

17.6. Ellenőrzés, karbantartás

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét, az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás, vagy karbantartás érdekében szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy csak a Szolgáltató által kiállított fényképes igazolvánnyal és a Szolgáltató logójával ellátott szerelési munkalappal rendelkező személyt enged be fenti helyiségekbe.

Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül hétfvégén vagy kis forgalmú időszakban - köteles az ilyen munkálatokat elvégezni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató

számára a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizető teljes körűen felel. A hozzá-járulás megtagadása miatt előálló Szolgáltatás kiesés nem csökkenti az ÁSZF 7.2. pontjában meghatározott éves rendelkezésre állási időt. A karbantartás ideje alatt a Szolgáltatás kiesése nem csökkenti a fenti éves rendelkezésre állási időt. A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik, - nem terjed ki az Előfizető által biztosított Végberendezésekre.

17.7. Mentésülés a felelősség alól

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

- a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő Végberendezés okozta;
- b) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezés okozta;
- c) a hibát a Végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
- d) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
- e) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen ÁSZF 17.4. pontjában foglalt kötelezettségének;
- f) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges (pl. a Végberendezés működtetéséhez szükséges tápellátás nem áll rendelkezésre, vagy az Előfizetőhöz vezető csillagponti vagy soros kábelszakaszban elhelyezett, a működéshez elengedhetetlen berendezés (pld. erősítő, router, CMTS, stb.) 230 V –os tápellátása átmenetileg sem az Előfizetőnek, sem a Szolgáltatónak fel nem róható okból nem megoldott.

17.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség

Az Előfizető köteles az általa biztosított Végberendezéseket maga üzemeltetni, vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Akár az Előfizető, akár a Szolgáltató helyezte ki a végberendezést, a Végberendezések által okozott károkért (pl. tűz) a Szolgáltatót felelősség nem terheli sem az Előfizető, sem harmadik fél felé.

17.9. A Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezések megóvása

Előfizető a Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezéseket (modem és telefon adapter) az Előfizető által aláírt és lepecsételt munkalapon veszi át. Az Előfizető aláírásával elismeri, hogy a berendezések Szolgáltató tulajdonát képezik, valamint, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a kihelyezett technikai berendezést köteles Szolgáltatónak véglegesen visszaadni, a Szolgáltatás szünetelése esetén pedig ideiglenesen, a szolgáltatás szünetelésének időtartamára visszaadni. Előfizető köteles a Szolgáltató technikai berendezéseinek megóvása és állagromlásának, illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle elvárható magatartást megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a rendeltetésellenes használatot alkalmazottai, megbízottjai, ill. harmadik személyek részéről megakadályozni. Az Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával elismeri, hogy a Szolgáltató technikai berendezéseinek Előfizető hibájából történő károsodásáért, elvesztéséért teljes felelősséggel tartozik, mely esetben a Szolgáltató kárát a technikai berendezések beszerzési értékén köteles megtéríteni. Előfizető, ezen nyilatkozata tartozás elismerésének minősül, amely polgári peres eljárás során felhasználható.

17.10. A Végberendezés tulajdonjoga

Az Előfizető Végberendezés (telefonkészülék) az Előfizető tulajdonában van, vagy annak használatára, érvényes jogcímmel rendelkezik. A Szolgáltató végberendezést nem biztosít az Előfizető részére, annak beszerzése az Előfizető kötelezettsége saját költségére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatásra előfizetői szerződést köt, de végberendezésről nem gondoskodik, díjfizetési kötelezettsége fennáll a Szolgáltató irányába.

18. Adatkezelés, adatbiztonság

18.1. Adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közlésével haladéktalanul - legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül - írásban értesíteni.

18.2. Adatszolgáltatás elmulasztása

Az ÁSZF 18.1. pontja alapján teljesítendő adatszolgáltatás elmulasztásából eredő vagy azzal kapcsolatos valamennyi kárt illetve egyéb következményt az Előfizető köteles viselni.

18.3. Adatok nyilvántartása és kezelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, a követelések érvényesítéséhez, a Szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges személyes adatokat kizárólag ezen célokból kezelni, továbbá a saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott adatokat – az Előfizető azonosítására nem alkalmas módon – felhasználni.

18.4. Adatvédelem, titoktartás

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezelni. A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra és mértékben használja fel, és nem hozza azokat - hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető erre irányuló kívánsága esetét kivéve - harmadik személy tudomására.

18.5. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az **adatvédelmi felelős** nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az „**Adatvédelmi szabályzat**”-ot. Az adatvédelmi szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről;
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamáról;
- c) a személyes adatok továbbításának eseteiről;
- d) a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés;
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról;
- f) a személyes adat kezelésének céljáról.

A szabályzatnak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a) a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából;
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából;
- c) abból a célból, hogy a hírközlési szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse - kérésre - az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított információk titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik; az előző pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről. A Szolgáltató köteles az adatvédelmi biztosnak - kérésére - az adatbiztonsági szabályzatát átadni.

19. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere

19.1. Fogalmak

Egyszeri díj: minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséért, beállításáért illetve elindításáért számít fel a szolgáltatás megindításakor, egyszeri alkalommal, továbbá az olyan egyedi

esetben fizetendő díjak, melyeket az 4. sz. melléklet tartalmazhat. Havi díj: minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató a Szolgáltatásnak az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A Díjszabás és a jelen ÁSZF fogalomrendszerében szintén használt kifejezés: havi előfizetési díj.

19.2.A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltatás árazása versenyszerű, a díjak nyilvánosak.

19.2.1.Havi díj

Az egyszeri díjat és a havi díjat a Szolgáltató előre számlazza az Előfizető számára, lehetővé téve ezáltal a Szolgáltatások igénybevételét.

19.2.2.Forgalmi díj

A forgalmi díjat a Szolgáltató az adott számlázási időszakban (tárgyhónap 1. napjától a tárgyhónapot követő hónap 1. napjáig) végzett forgalom után, havonta, havi bontásban számlazza az Előfizetőnek.

19.3.A díjak meghatározása és alkalmazásuk esetei

Az ÁSZF -ben megjelölt, valamint az Előfizető által a Szolgáltató részére fizetendő díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

19.3.1.Adminisztrációs díj Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj.

19.3.2. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolat szükséges, a szolgáltató az Előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

19.3.3.Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

19.3.4.Bekapcsolási díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető bekapcsolási díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is. A bekapcsolási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

19.3.5.Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

19.3.6.Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

19.3.7.Előfizetési díj (helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért, valamint hibaelhárításáért. A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagokként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet. Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF **4. számú melléklete** tartalmazza.

19.3.8.Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a

kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

19.3.9.Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött ajánlott vagy tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

19.3.10.Forgalmi díj

A jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

19.3.11.Kiegészítő bekapcsolási díj

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, mely 15 méter feletti, de maximum 30 méter beltéri kábelezéssel történő csatlakozási pont kiépítését foglalja magában.

19.3.12.Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési eszköznek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség (pl. modem), a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

19.3.13.Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj fizetési kötelezettség terheli.

19.3.14.Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési eszköznek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Előfizetőtől – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot kérhet a szolgáltató felhasználható.

19.3.15.Kikapcsolási díj

Az Előfizető igénye miatti szünetelés, vagy az Előfizető hibájából a Szolgáltató által alkalmazott szünetelés kezdetekor fizetendő díj.

19.3.16.Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.).

19.3.17.Sürgősségi kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató külső hálózat építési, oszlopsorról történő házbeállási, az első csatlakozási pontig történő belső hálózat építési, további hozzáférési pont kialakítási, szabványosítási, kábelmodem újra installálási igény esetén a kiszállást – amennyiben az előfizető az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

19.3.18.Számlabontási díj

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden év-fordulót követően ismételten esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

19.3.19.Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

19.3.20.Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. Az Előfizető egyszerű visszakapcsolási díj fizetésére köteles amennyiben

a szolgáltatás szüneteltetését kérte, kétszeres mértékű visszakapcsolási díj fizetendő abban az esetben, ha a szüneteltetésre vagy a korlátozásra az Előfizetőnek felróható okból került sor.

19.3.21. Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a meg-ismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

19.4. Díjak számítása

A hangszolgáltatásnál a Szolgáltató a Díjszabásban megadott havi díj alapján számítja a díjakat. Tört hónap esetén a szerződés aláírásának a napjától a hó végéig eltelt napok és a hónap napjai hányadosának valamint a havi díj szorzatának az eredménye adja meg a kiszámlázandó összeget. Az adatforgalmi korlát túllépése esetén a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban megadott érték szerinti többletet kiszámlázni. A forgalmi díjak elszámolása perc alapon történik, kivéve az **4. sz. mellékletben** külön megjelölt, emelt díjas hívásokat, melyek elszámolása másodperc alapon történik. Az **4. sz. mellékletben** megjelölt kapcsolási díj a hálózaton belüli (helyi), helyközi I., II., távolsági, mobil, nemzetközi hívásokra vonatkozik és nem terjed ki a segélyhívó, a kék szám, zöld szám, emelt díjas szám és speciális szám (pl. rövid hívószám) irányába történő hívásra.

19.5. Számlázás módja, rendszeressége

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel postai úton küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem kap számlát, ezt a tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni. Abban az esetben, ha az Előfizető a bejelentés megtételére vonatkozó kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, az Előfizető fizetési késedelmére vonatkozó, az ÁSZF 19.6. pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bruttó 500,- Ft-ot meg nem haladó összegű előfizetői számla esetén a több hónap alatt igénybe vett szolgáltatást díjjal együtt számlázza ki. A Szolgáltató a részletes számlát (hívásrészletező) külön díjazás nélkül bocsátja az Előfizető rendelkezésére amennyiben azt az Előfizető előzetesen és legfeljebb 30 nap időtartamra kérte.

19.6. Díjak megfizetése

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére fizetendő díjat a Szolgáltató által kibocsátott számlán feltüntetett fizetési határidőig a Szolgáltatónak az Előfizető részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják, vagy pénztárába kész-pénzben befizették. Előfizető elfogadja azt a tényt, hogy a számla összegének Szolgáltató számláján történő jóváírásának tényéről (azaz a kiegyenlítés tényéről, és annak valódi idejéről), Szolgáltató csak bizonyos idő elteltével tud információt szolgáltatni. Ennek oka, hogy a befizetés, jóváírás módjától függően a bank csak később ad információt. Ezért a Szolgáltató előtt az egyes befizetések ismerté válása akár 6 munkanappal is „késhet” a bankszámlán történő jóváírás dátumához képest. Ez természetesen nem befolyásolja a befizetés valódi dátumát. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték: ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor Ptk-ban meghatározott kamattal azonos. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszédett

díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

19.7. Díjak módosítása

A Szolgáltató a díjakat az ÁSZF 10.2.-10.4. pontjában foglaltak szerint jogosult módosítani.

19.8. Díjsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjsomagokat képezhet. A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az ÁSZF-től feltételek mellett egyedi, illetve az Előfizetők csoportjára vonatkozóan csoportos kedvezményt adhat. A Szolgáltató a díjsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elvének tiszteletben tartásával köteles eljárni.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés az időtartamaként meghatározott idő le-járta előtt, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés lejártáig járó havi díjak, valamint az addig nyújtott kedvezmények egyösszegű megilletve visszafizetésére. A késedelmi kamat mértékére az ÁSZF 19.6. pontjában foglalt kamatszabályok irányadóak. Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja. A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik. A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A

Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének idő-pontjára visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.

20. A számhordozással kapcsolatos szabályok

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társzolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak..

20.1. A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető meg-tarthatja

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

előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

A számhordozás során átadó szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át. A számhordozás során átvevő szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át. A számhordozás során számátadási időablak az a megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet. Az előfizetői igény bejelentését követő 8 munkanapon belül az átvevő szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakokról, amelyek közül az Előfizető választhat. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők az átvevő szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe. A Szolgáltató előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közölt információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást a közreműködő szolgáltató ÁSZF -jében leírtak alapján veheti igénybe. Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra vagy azok egy részére kérheti a számhordozást.

20.2.A számhordozási eljárás

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig. Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja. Amennyiben a Szolgáltató az átvevő szolgáltató, akkor az előfizetőt az előfizetői számán kívül, a vonatkozó jogszabálynak megfelelően a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) természetes személy esetében:

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

(ii) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

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

(ii) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya;

(iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa; és meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

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

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

(iii) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el. Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

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

szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni. Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételben foglaltaknak. Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte. Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének idő-pontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve

b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell. Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igénybejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót. Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni. A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 15 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg. Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bár-mely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál. Az előfizetői szerződés a számhordozás szolgáltatás műszaki megvalósításával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik vagy módosul. Az előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybe vett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmaért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő szolgáltató tartozik felelősséggel. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés

létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás elérése az Előfizető által jelzett időponttól nem volt elérhető. Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek három hónapig a Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál maradnak, mely idő alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

21.A felügyeleti szervek címe, elérhetősége2

1.1.Nemzeti Hírközlési Hatóság

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság (a továbbiakban, NHH) gyakorolja. Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Telefon: 1-457-7100 Telefax: 1-356-5520

21.2.Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH) Telefon: 4577-141 Fax: 4577-105 E-mail: hfjkh@nhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének feladatai

- a) A fogyasztók érdekeinek védelme érdekében a fogyasztói csoportokat érintő anomáliák feltérképezése, a lehetséges megoldások kidolgozása. Preventív fogyasztói érdekérvényesítő munka. A bejelentések szakszerű kezelése, fogyasztók jogi támogatása, szükség esetén próba-percek indítása.
- b) Fogyasztói Tájékoztatás minden olyan kérdéstről, amellyel kapcsolatban félreértések („rossz” mert számukra hátrányos használati szokások) vannak. Rendszeressé váló tájékoztatás arról, hogy a fogyasztók hogyan használhatják jobban és olcsóbban az egyes információtechnológiai eszközöket.
- c) A Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalával, az egyéb társhatóságokkal, valamint a hírközléssel kapcsolatos érdekvédelmi szervezetekkel való szoros együttműködés, hatékony és összehangolt érdekvédelmi tevékenység.

21.3.Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség cím: 1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00

21.4.Gazdasági Versenyhivatal

cím: 1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036. Tel: (1) 472-8900

22.Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Jelen ÁSZF az Ügyfélszolgálati Irodán hozzáférhető, valamint a Szolgáltató internetes honlapjáról (www.naracom.hu) letölthető. Az Előfizető a kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja a **4. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

3. számú melléklet:

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

1.SZOLGÁLTATÓ ADATAI

A szolgáltató neve: Naracom Informatikai Kft.

Cégjegyzékszám: 15-09-067756

Adószám: 12876040-2-15

Pénzforgalmi számla: OTP 11744034-20044325

Székhely: 4600 Kisvárda, Várday István utca 55.

Tel.: +3645/500-263, +3670/2495300, +3630/2495300, +3620/4698620, FAX: +3645/500-264

Weblap: www.naracom.hu

e-mail cím: ugyfelszolgalat@naracom.hu

2.AZ ELŐFIZETŐ ADATAI

Egyéni előfizető esetén:

Megnevezés	Adatok
Előfizetői név	
Születési hely, idő	
Születési név	
*Anyja neve	
Azonosító okmány típusa, száma	
Lakcím	
Telepítési cím	
Számlázási cím	
*Telefonszám	
*E-mail cím	

Üzleti előfizető esetén:

Cégnév	
Cégjegyzékszám	
Képviselő neve	
Székhely	
Adószám	
Bankszámlaszám	
Telepítési cím	
Számlázási cím	
*Telefonszám	
*E-mail cím	

* A csillaggal megjelölt adatokat kötelezően nem írja elő a 2003.évi C.törvény, azonban az adatok szükségesek az ügyintézéshez és a kapcsolattartáshoz, kérjük az Előfizető ennek ismeretében adja meg adatait.

Csatlakozás kiépítésének határideje	
Csatlakozási pontok kiépítése	

3.CSOMAGOK, DÍJAK (bruttó árak)

TELEFON	1 250 Ft	
TELEFON+KÁBELTELEVÍZIÓ	1 250 Ft	
TELEFON+INTERNET	850 Ft	
TELEFON+INTERNET+KÁBELTELEVÍZIÓ	650 Ft	

Csatlakozási pontok kiépítése (db):

Egy előfizetői hozzáférési pont létesítése díjmentes, minden további darabonként bruttó 2000 Ft.

Választható plusz szolgáltatások és díjai (bruttó árak):

Titkos szám(egyszeri)	500 Ft	
Rejtett szám(egyszeri)	500 Ft	
Részletes számla, rendszeres (papír, e-mail)/db	375 Ft	
Választott különleges szám(egyszeri)	2 000 Ft	

Díjfizetés módja:

pénztári befizetés

banki átutalás

Bankszámlaszám:

4.SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

határozatlan

1 éves, határozott.....-ig

Belépési díj: Ft

Határozott idejű szerződésnél a belépési díj 0 Ft, a lejárat ideje a szerződéskötés hónapjának utolsó napja+1 év. Határozatlan idejű szerződés kötése esetén a belépési díj 10.000 Ft, legkorábbi felmondás 3 hónap elteltével lehetséges.

5.SZÁMHORDOZÁS

Számhordozás esetén számhordozási nyilatkozat kitöltése szükséges. A kitöltött és aláírt nyilatkozat elválaszthatatlan részét képezi ezen előfizetői szerződésnek.

Számhordozási igény szerint az érintett telefonszám:

6.TELEFONKÖNYVI ADATOK

Hozzájárulok, hogy adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez (normál telefonszám)	
Nem járulok hozzá adataimnak a telefonkönyvben való közzétételéhez, de kérem, hogy adataimról a tudakozó adjon tájékoztatást (rejtett telefonszám)	
Nem járulok hozzá adataimnak a telefonkönyvben való közzétételéhez, és nem járulok hozzá, hogy adataimról a tudakozó tájékoztatást adjon (titkos telefonszám)	

Előfizető adatai a telefonkönyvben:

Név/Cégszerű elnevezés	
------------------------	--

Foglalkozás	
E-mail cím:	

7.AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI

- a) A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban lakókra nézve, kötelezően tudomásul veszem.
- b) Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkori érvényes Általános Szerződési Feltételek, annak Kivonata 3.számú mellékletként, a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján. A 7.számú melléklet tartalmazza a számhordozáshoz szükséges adatlapot.
- c) Kijelentem, hogy az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF kivonatát átvettem. Elismerem, hogy az ÁSZF tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán lehetőségem volt megismerni.
- d) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott programcsomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezek abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön.
- e) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételei (különösen a harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén a Szolgáltatót megillető kötbér) a szerződésre irányadó lényeges rendelkezéstől jelentősen eltérnek.
- f) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékletként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el.
- g) Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen, hozzájárulok

nem járulok hozzá

(ha nincs jelzés, az azt jelenti, hogy nem járul hozzá)

- h) Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen, hozzájárulok

nem járulok hozzá

(ha nincs jelzés, az azt jelenti, hogy nem járul hozzá)

Kelt.: Kisvárda, 2011.

Előfizetői Szerződés mellékletei: Kivonat az ÁSZF-ből. 4.sz.melléklet: Díjszabás. 6.sz.melléklet: Adatkezelési Nyilatkozat. 7.sz.melléklet: Előfizetői Nyilatkozat számhordozáshoz.

Előfizetői Szerződéshez KIVONAT AZ ÁSZF-BŐL

A Szolgáltató Általános Szerződés feltételei („ÁSZF”) ügyfélszolgálati irodáján: 4600 Kisvárd, Várdy István u. 55., illetve honlapján: www.naracom.hu érhető el.

VITARENDEZÉS, FELÜGYELETI SZERVEK

Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik. Az Előfizetőnek a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala mellett lehetősége van a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez. A jogvita esetére hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, elérhetőségük adatait az ÁSZF 21. pontja tartalmazza. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELE - 230V-OS TÁPELLÁTÁS (ÁSZF 5.3.1,17.5, 17.7)A Szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefon szolgáltatások az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os hálózati tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások, ideértve a segélyhívószámokat is, nem elérhetők.

ELŐFIZETŐ SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE (ÁSZF 9. sz. melléklet) A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat az ide vonatkozó jogszabály rendelkezéseknek valamint a Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatnak (ÁSZF 9.sz. melléklete) megfelelően titkosan kezeli, azokat csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, harmadik személy tudomására nem hozza, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

SZOLGÁLTATÁS, DÍJAK, MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK (ÁSZF 4., 8., sz. mellékletek) A Szolgáltató alapszolgáltatásként helyhez kötött telefon szolgáltatást, tehát a helyi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 64.20.11.0) a nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 64.20.12.1) és a nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 64.20.12.2.) nyújtja az Előfizetőnek. Ezen kívül a Szolgáltató az Előfizető külön kérésére egyéb az ÁSZF 4. pontjában meghatározott kiegészítő szolgáltatásokat is kínál. A Szolgáltatás igénybevételéért az Előfizető díjat tartozik fizetni. A Szolgáltatások minőségi célértékeit, a minőségi célértékek értelmezése módszerét az ÁSZF 8. pontja és 8. sz. melléklete tartalmazza.

SZÁMLÁZÁS (ÁSZF 19.) Az Előfizető a Szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes Díjszabásban (ÁSZF 4. sz. melléklete) megállapított árak alapján köteles megfizetni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által fizetendő esedékes díjról számlát készít, amelyet postai úton megküld az Előfizető-nek, és amelyet az Előfizető az abban feltüntetett fizetési határnapig köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bruttó 500,- Ft-ot (ötszáz forintot) meg nem haladó összegű előfizetői számla esetében több hónap alatt igénybevett Szolgáltatás díját együtt számlázza ki.

ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, HIBABEJELENTŐ, SZÁMLAPANASZ (ÁSZF 14., 15.) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására, az Előfizetői igények teljesítésére - így különösen az Előfizetői Szerződés megkötésére, módosítására - az előfizetői és felhasználói bejelentések, panaszok kivizsgálásra és orvoslására telefonos ügyfélszolgálatot és hibabejelentőt üzemeltet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét ld. az ÁSZF kivonat 1. pontjában. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel

vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, továbbá a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnek a Szolgáltató székhelye/érintett telephelye szerint illetékes területi szervéhez fordulni.

ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN (ÁSZF 16.) Amennyiben a Szolgáltató az öt terhelő hibaelhárítási kötelezettségnek nem tesz eleget az ÁSZF 14. pontban meghatározott határidőn belül, a hiba kijavításáig terjedő időtartamra kötbér fizetésre köteles. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie. Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás, rendelkezésre állását az ÁSZF 7.2 pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni. Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, és az Előfizető kötbér igényt jelent be, akkor a kötbér összegét a Szolgáltató, saját választása szerint, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja, vagy az összeget visszafizeti.

SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS (ÁSZF 10.) Az Előfizetői Szerződés módosítását mind a Szolgáltató, mind az Előfizető kezdeményezheti. Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkező bármely változást köteles a Szolgáltatónak faxüzenet formájában vagy postán haladéktalanul bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő esetleges károkat, többletköltségeket az Előfizető köteles megtéríteni. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, erről az Előfizetőt értesíteni. Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről, öröklés, jogutódlással való megszűnés esetét kivéve, valamennyi érintett félnek írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen személyesen kell nyilatkoznia. Az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése kérhető a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, az Előfizetővel egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt Szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezi, és az igényelt új Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA, SZÜNETELTETÉSE (ÁSZF 11., 12.) A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást, amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szüneteltetés kérhető legrövidebb időtartama Egyéni Előfizető, illetve Üzleti/Intézményi Előfizető esetében egyaránt 1 hónap. A Szolgáltatás jogszabály alapján szüneteltethető

(i) az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (ii) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószerek-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az ÁSZF 6.3 pontban meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő

egyidejű értesítése mellett - szüneteltetheti. Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett - szintén szüneteltetheti. A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével a Szolgáltató akkor jogosult, ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelés- tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott. Az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.

SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE (ÁSZF 13.)

- (i) Az Előfizetői Szerződés megszűnik (i) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- (ii) természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli
- (iii) nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- (iv) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- (v) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- (vi) a Felek közös megegyezésével. A határozott időre létrejött Előfizetői Szerződés ezen kívül megszűnhet a határozott idő lejártával, hacsak a felek eltérően nem állapodtak meg. A határozatlan időre létrejött Előfizetői Szerződés megszűnhet a Felek rendes felmondásával. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az Előfizető bármely okból bármikor - 8 napos felmondási idővel - a Szolgáltató írásbeli értesítésével felmondhatja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői szerződést 60 napos határidővel felmondani. Súlyos szerződésszegés esetén az ÁSZF 13.3. pontja szerint jogosult a szerződést a sérelmet szenvedett fél rendkívüli felmondással megszüntetni.

4. számú melléklet:

DÍJSZABÁS

Megnevezés	Csúcsidő percdíj nettó (Ft)	Csúcsidő percdíj bruttó (Ft)	Csúcsidőn kívüli percdíj nettó (Ft)	Csúcsidőn kívüli percdíj bruttó (Ft)
Kapcsolási díj	0		0	
Naracom Kft. hálózaton belül	0		0	
Vezetékes belföldi percdíj – helyi hívás	7,2	9,14	3,6	4,57
Vezetékes belföldi percdíj – távolsági hívás	9,6	12,19	7,2	9,14
Mobil belföldi percdíj	44	55,88	24,95	31,69
Ingyenes számok	0		0	
Szakmai tudakozók	100	127	100	127
Belföldi tudakozók	52,8	67,06	52,8	67,06
Nemzetközi tudakozók	128	162,56	128	162,56
Emelt díjas 1	115,2	146,3	115,2	146,3
Emelt díjas 2	172,8	219,46	172,8	219,46
Emelt díjas 3	230,4	292,6	230,4	292,6
Emelt díjas 4	345,6	438,91	345,6	438,91
Nemzetközi 1. zóna	13,6	17,27	13,6	17,27
Nemzetközi 2. zóna	30,4	38,61	30,4	38,61
Nemzetközi 3. zóna	72	91,44	72	91,44
Nemzetközi 4. zóna	110,4	140,21	110,4	140,21
Nemzetközi 5. zóna	158,4	201,17	158,4	201,17
Nemzetközi 6. zóna	345,6	438,91	345,6	438,91

A díjszabásban (zónastruktúrában) nem szereplő nemzetközi hívásirányok díja 13.96 euró/perc.

Havi díjak		
Szolgáltatás	Havi díj nettó (Ft)	Havi díj bruttó (Ft)
Telefonvonal	984	1250
Telefonvonal + internet	669	850
Telefonvonal + kábeltelevízió	669	850
Telefonvonal + internet + kábeltelevízió	512	650

Egy végberendezés (modem) két telefonszámot tud kiszolgálni. Kettőnél több szám esetében több modemre van szükség. Ilyen esetben minden modem első száma első telefonvonalként értelmezendő.

Egyszeri díjak		
	Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
Titkos szám	394	500
Rejtett szám	394	500
Részletes számla, egyszeri (papír, e-mail) / db	480	610
Részletes számla, rendszeres (papír, e-mail)/db	295	375
Választott különleges szám(egyszeri)	1575	2000
Értéknövelt szolgáltatások		
Hívószám kijelzés	0	0
Hívástiltás (nemzetközi)	8	10
Hívástiltás (prémium)	8	10
Hívásátirányítás, ha foglalt	236	300
Hívásátirányítás, ha nincs válasz	236	300
Minden hívás átirányítása	236	300
Hívástiltás (minden kimenő)	236	300
Kimenő hívószámtiltás	0	0
Egyéb díjak		
Áthelyezési díj	3937	5000
Átírási díj	1134	1440
Csökkentett előfizetési díj (szüneteltetés)	394	500
Elállási díj	2362	3000
Fizetési felszólítás díja	378	480
Kiszállási díj	3937	5000
Visszakapcsolási díj	2362	3000
Vizsgálati díj (+ hatósági díj)	3937	5000
Telefonszám csere (ügyfél kérésére)	3228	4100
Plusz telefon csatlakozó hely utólagos kiépítése/db	2362	3000
Számhordozási díj	2362	3000

Áraink forintban értendők

6. számú melléklet

ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT

Felhasználó adatai:

Név:	
Kapcsolási szám:	
Felszerelés helye:	
Foglalkozás (egyéni előfizető):	
Szakmai címszó (üzleti/intézményi előfizető):	
E-mail cím:	

Végberendezés jellege:

telefontelefax üzenetrögzítő telefon/fax

Adatkezelés módja:

Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, továbbá címlista részeként harmadik személynek kereskedelmi vagy reklám célra történő felhasználásához.	
Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, de címlistaként történő felhasználásához nem.	
Az adataim közzétételét csak a tudakozóban kérem, de a telefonkönyvben nem.	
Az adataim közzétételéhez nem járulok hozzá, vagyis adataim titkosként történő kezelését kérem.	
Hozzájárulok hívószámom megjelentetéséhez úgy, hogy hívószámom esetenként általam tiltható legyen.	
Hívószámom megjelentetéshez nem járulok hozzá, de esetenként hívószámom általam engedélyezhető legyen.	
Hívószámom megjelentetéséhez nem járulok hozzá.	

....., 20.....
Előfizető aláírása

7. számú melléklet

ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT SZÁMHORDOZÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ

Alulírott az Elektronikus Hírközlésről szóló **2003. évi C. Törvény** és a kapcsolási számra/számokra vonatkozóan Szolgáltatóval **46/2004.(III.18.) számú Kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított** lehetőséggel élve alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra a Naracom Informatikai Kft. **(székhely: 4600 Kisvárd, Várday I. u. 55.,) Szolgáltatót választom**, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, amelynek során az alább rögzített kapcsolási számot/számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített számra/számokra vonatkozóan az Átadó szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem, és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási szám/számok vonatkozásában megszűnik / módosul

Kijelentem, hogy a(z) Átadó Szolgáltató felé lejárt számlatartozásom nincs.

Előfizető neve:

Anyja neve:

Születési hely, idő:

Lakcím:

Telefonszám, amelyet meg kíván tartani: _____

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Naracom Informatikai Kft. fentiek szerinti adataimat a(z) Átadó Szolgáltató számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

Kelt:

Előfizető

8. számú melléklet

SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGI MUTATÓK

I. Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés pont létesítésének vállalási határideje	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	95,00%
Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	80,00%
A sikertelen hívások aránya %-ban	10,00%
Hívás felépítési idő másodpercben	12

II. Szolgáltatásminőségi célértékek

1. A sikertelen hívások aránya

A sikertelen hívások aránya. $SHA = 100 - NER (\%)$ A sikertelen hívások valószínűségének (100-NER) értéke magyarországi hívásvégződtetés, magyarországi hívásvégződtetés és tranzit szolgáltatás esetén nem lehet rosszabb, mint 10 %. A Szolgáltató a hívások sikerességének értékeléséhez a „NER” paramétert használja. Network Effectiveness Ratio (NER) A NER paraméter jelzi a hálózat képességét a távolvégi terminál felé történő hívásvégződtetésre. A NER fejezi ki a kapcsolatot az összes hívási kísérlet és az összes olyan hívás között, amely vagy válasz, vagy foglalt, vagy csengetés/nincs válasz jelzésben végződött, illetve ÖSDN esetében a terminál elérhetetlen volt, vagy visszautasította a híváskezdeményezést. Az ASR-től eltérően a NER kizárja az előfizető és a terminál viselkedéséből adódó tényezőket. $NER = \frac{\text{Válaszban vagy felhasználói hibában végződő hívás D}}{100}$ A sikeres hívásfelépítés azt jelenti, hogy a hívást kezdeményező és a hívott előfizetőkhöz tartozó telefonközpont közötti jelzskapcsolat ill. kommunikáció eredményeként az előfizetői beszédkapcsolathoz szükséges áramköri út rendelkezésre áll és a hívott előfizető állapotára vonatkozó jelzést a hívó Előfizetőhöz tartozó telefonközpont nyugtázta. A sikeres hívások valószínűségét (E.425 - NER) egy teljes napra (24 órára) vonatkozó megfigyelési időszak alapján kell meghatározni.

2.A hívás felépítési ideje

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül. A hívás felépítési ideje legfeljebb 12 másodperc lehet.

3.A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje

Az ügyfélszolgálat illetve a hibafelvevő válaszideje az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges cím-információ hálózaton történő vételének pillanatától (pl. a hívó elérési vonalán történő felismeréstől) a kívánt szolgáltatás nyújtásakor a hibafelvevő vagy az ügyfélszolgálat személyes bejelentkezéséig tart. Az időtartam tartalmazza a foglaltság miatti várakozási időt, és a hangbemondással válaszoló rendszer miatt a kezelő eléréséig tartó időt is, azonban nem tartozik bele a beszélgetés időtartama. A hibafelvevői és az ügyfélszolgálati munkahelyekre indított hívások 75%-ában teljesített együttes válaszidő legfeljebb 120 másodperc lehet.

4.A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználás esetén)

Másodlagos adatátvitelre a szolgáltatás nem használható.

5.A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

Ha az Előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

6.Mérési módszerek

A minőségi mutatók mérésének módszere a távközlési mérés-technikában kialakult és elfogadott módszer, a hozzá szükséges hitelesített mérőműszerekkel.

9. számú melléklet

Adatvédelmi Szabályzat

Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

1.Bevezetés

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003 (XÓÓ.13.) Korm. rendelet 3. §-a alapján a jelen adatvédelmi szabályzatot alkotja, amely adatbiztonsági szabályzásának részét, az Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi. Az adatvédelmi szabályzat célja, hogy meghatározza a szolgáltató által kezelt előfizetői személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

2.Adatvédelmi jogszabályok

2.1. Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény 59.§.(1)

2.2. A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§)

2.3. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény

2.4. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény,

2.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003.(XII. 13.) Korm. rendelet,

2.6. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27) ÖHM rendelet.

3.Meghatározások

3.1.Személyes adat

A meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

3.2.Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is.

3.3.Adatfeldolgozás

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

3.4.Adattovábbítás

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

3.5.Nyilvánosságra hozatal

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

3.6.Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg.

3.7.Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

3.8.Gépi feldolgozás

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészében automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

3.9.Adattörlés

Az adatok felismerhetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges

4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

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

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

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilván-tartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

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

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

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

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

g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

4.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett, illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes, illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos, illetve eseti tájékoztatása céljából.

5.A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

5.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie. Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

5.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

5.3. A Szolgáltató a 3.1. pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig, b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

5.4. A Szolgáltató a 3.1. pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásnak visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

5.5. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

5.6. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

5.7. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

- a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

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

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

8.A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

8.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabály-okban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

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

9. Az adatvédelmi felelős

9.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy neve: Ragyák Csaba, beosztása: ügyvezető, elérhetősége: 4600 Kisvárd, Várday István u. 55. tel: 06-45-500-263

9.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

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