

ES INNOTEL
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek
VoIP szolgáltatás
nyújtására

Hatályos: 2017. október 24-től
A módosítás dátuma: 2017. szeptember 22.

ES Innotel Kft. ÁSZF

Tartalom

I.	Általános adatok, elérhetőség.....	6
1.1.	A Szolgáltató neve és címe.....	6
1.2.	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhető.....	6
1.3.	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4.	A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5.	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	6
1.6.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
II.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	8
	Az előfizetői szerződés megkötése.....	8
	Szerződéskötés írásban.....	8
2.1.	az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	11
	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja.....	13
	Műszaki feltételek.....	13
	Időbeli korlátok.....	14
	Földrajzi korlátok.....	14
	A megrendelés elutasítása.....	14
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	14
2.3.	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	14
2.4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.....	15
III.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	16
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	16
	Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP, SZJ 64.20.16.3).....	16
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	18
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	18
	Segélykérő hívások.....	18
IV.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	19
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	19
4.2.	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalmérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	19
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal	

kapcsolatban tehet.....	20
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;.....	20
V. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	23
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	23
Vis maior.....	25
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	25
A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult.....	25
VI. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	26
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.....	26
Hibabejelentés nyilvántartásba vétele.....	28
6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	28
Kártérítési ügyek intézése.....	29
A hibabejelentés esetén alkalmazandó eljárás.....	29
6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 30	
Panaszkezelés és jogviták.....	30
Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése.....	30
A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap.....	31
Az előfizetőt megillető díjcsökkentés.....	31
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	31
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	32
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	32
Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése.....	32
Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése.....	33
A fogyasztó panaszaival a Szolgáltatón kívül az alábbi szervekhez fordulhat.....	33
VII. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	33
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	33
Az előfizetői szolgáltatás díjai.....	34
1. Forgalmi díj.....	34

2.	Telefonszám használati díj.....	34
3.	Egyszeri beállítási díj.....	34
4.	Rendszerintegrációs díj.....	35
A	díjazás alapelvei.....	35
	Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere.....	35
	A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei.....	35
	Feltételes kedvezmény elvesztése.....	36
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	36
VIII.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	37
8.1.	A számhordozással kapcsolatos fogalmak.....	37
8.2	A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok.....	37
8.2.1	Az előfizetői adatok.....	38
8.2.2	A szükséges dokumentumok.....	38
8.3	A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek.....	38
8.4	A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek.....	39
8.5	A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata.....	39
8.5.1	Számhordozás kezdeményezése az ES Innotel Kft-nél mint átvevő szolgáltatónál.....	39
8.5.2	A számhordozási igény visszavonása.....	41
IX.	Szerződés időtartama.....	41
9.1.	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	41
9.1.	A határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	43
B.	Szolgáltató általi rendkívüli felmondás.....	44
a)	Az Előfizető szerződésszegése esetén.....	44
b)	Az Előfizető díj nemfizetése esetén.....	44
9.2.	az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	44
	Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása.....	44
	Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	45
	Az előfizetői hívószám megváltoztatása.....	49
	Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről.....	49
9.3.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	50
X.	Adatkezelés, adatbiztonság.....	51
10.1.	a Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,.....	51
	Adatszolgáltatás.....	52
	Adatok nyilvántartása.....	52
	Adatkezelés, adatvédelem.....	52
10.2.	az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	52
XI.	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott	

közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);.....	53
XII. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná.....	53
XIII. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;.....	53
XIV. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	53
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	53
14.2. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	54
14.3. Az adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás.....	54
Mellékletek:.....	55
1/A. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	55
1/B. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	50
1/C. SZÁMÚ MELLÉKLET.....	57
2sz. melléklet - adatvédelmi tájékoztató:.....	58

I. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Neve: **ES INNOTEL Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhelye és címe: 1145 Budapest, Bácskai utca 29. B. ép.

Cégjegyzékszáma: 01-09-927274

Telefonszáma: 06 1 600-6000

Weboldal/e-mail: www.innotel.hu

Adószáma: 14947119-2-42

Bankszámlaszáma: 11795009-29909063-00000000 (OTP Bank Nyrt.)

(a továbbiakban: „Szolgáltató”)

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhető

Címe: 1145 Budapest, Bácskai utca 29. B. ép.

Telefonszáma: 06 1 600-6000

Félfogadás: hétfő, szerda, péntek (amennyiben az munkanap) 10:00-13:00

Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: ugyfelszolgalat@innotel.hu

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Címe: 1145 Budapest, Bácskai utca 29. B. ép.

Telefon: 06 1 600-6000

Félfogadás: H-SZ-P 9:00-15:00 telefonon keresztül (egyéb esetekben az ügyfélszolgálati nyitva tartás vonatkozik.)

Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: ugyfelszolgalat@innotel.hu

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.innotel.hu

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

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”): központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.;

levélcíme: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatási telefonszám: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu

honlap címe: www.nmhh.hu

ES Innotel Kft. ÁSZF

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételek a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további jogszabályok alapján készült.

Az Általános Szerződési Feltételekkel, valamint a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, valamint az internetes honlapon rendelkezésre állnak. Az Általános Szerződési Feltételek egységes szerkezetbe foglalt szövege elérhető a Szolgáltató honlapján és onnan letölthető.

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad. A nyomtatott Általános Szerződési Feltételek példányonkénti díja 5.000,- Ft + ÁFA az üzleti Előfizetők részére.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott VoIP telefonszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket tartalmazza. A szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelésekkel kapcsolatos főbb szabályok megismerhetők az Általános Szerződési Feltételek mellékletéből, valamint a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójából (a továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató). Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapján vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. Jelen Általános Szerződési Feltételek a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további jogszabályok alapján készült.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, és a szolgáltatást igénybevevő üzleti/intézményi előfizetőre (igénybejelentőre, felhasználóra) (a továbbiakban: „Előfizető”). A Szolgáltató egyéni előfizetővel szerződést nem köt.

Az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan része az előfizetői szerződésnek, azzal együtt érvényes. Az egyedi előfizetői szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételektől eltérhet. A jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a) az egyedi előfizetői szerződés,
- b) az Általános Szerződési Feltételek,
- c) a Rendelet, vagy
- d) az Eht. rendelkezéseit kell

értelemszerűen alkalmazni.

A jelen ÁSZF vonatkozásában üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet rendelkezéseitől. Az ebbe a körbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a Rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát. Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet, amit az egyedi előfizetői szerződés tartalmaz, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben az Előfizető részére igazolható módon átadja vagy megküldi.

II. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés megkötése

A Szolgáltató és az igénylő az Egyedi előfizetői szerződést írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással kötheti meg.

Szerződéskötés írásban

A Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve az elektronikus úton tett ajánlat esetében a hozzáférhetővé tétel időpontjában jön létre.

Amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a már említett módon elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló

nyilatkozat megküldésével jön létre. Amennyiben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Szerződéskötés szóban

Üzlethelyiségben tett szerződéses nyilatkozat: jelenlévők között az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással jön létre.

Távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok: esetében kifejezett elfogadással jön létre. Az Igénylő szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A telefon útján kötött szerződésekre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződésekről szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezéseit kell alkalmazni. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére.

A szerződés - amennyiben adott szolgáltatás tekintetében a felek eltérően nem állapodnak meg - a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

Szerződéskötés elektronikus úton

A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton is létrejöhet.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

A Szolgáltató az előfizető (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az előfizetőt:

- a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni,
- b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a Szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
- c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről,
- d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Előfizető az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

A Szolgáltató köteles az Előfizető megrendelésének megérkezését az Előfizető felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az Előfizető megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az Előfizetőhöz nem érkezik meg, az Előfizető mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Előfizetőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

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

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a Rendelet 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Szerződéskötés ráutaló magatartással

Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy bizonyos szolgáltatások esetén ráutaló magatartással, a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával, a Szolgáltató honlapján keresztül vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi Előfizetői Szerződést.

Amennyiben a határozott idejű szerződésben foglalt időtartam lejár, és az Előfizető továbbra
ES Innotel Kft. ÁSZF

is igénybe veszi a szolgáltatást, úgy a szerződés határozatlan időtartamúvá alakul.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevéleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

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

2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában az Üzleti Előfizető (a továbbiakban: Előfizető) az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

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

Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a Szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, melyet az Igénylő személyesen, postai úton, elektronikus levélként, vagy telefax útján juttathatja el a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához. Az így előterjesztett igénybejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben szükséges, a Szolgáltató az igénylőt 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentéssel azonos módon felkéri adathiány esetén az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, vagy az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának részletes pénzügyi és műszaki feltételeiről és követelményeiről szóló 97/2010. (III. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 3. § (1) bekezdés *c)–d)* pontja szerinti nyilatkozat megtételére, amelyet írásban vagy elektronikus úton rögzít. Ha az igénylő igénybejelentését a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

A szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló

ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a hozzáférhetővé teszi oly módon, hogy az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni.

1 Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2 b) Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató
3 legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató ezen időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

4 c) az ajánlatot elutasítja.

5

6 **Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja**

7

8 A Szolgáltató a szolgáltatást díj ellenében, az irányadó jogszabályok alapján, a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint nyújtja.

9

10 **Műszaki feltételek**

11

12 A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és a szolgáltatás egyes típusainak megfelelő végberendezéssel. A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja.

13

14 **Személyi feltételek**

15

16 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint. A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést.

17 Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a

szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

18 Időbel

i korlátok

19

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

21

22 Földrajzi korlátok

23

24 A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás egyes típusait azonban csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja. Az ellátási területek felsorolása a jelen ÁSZF. 1. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit, földrajzi és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

25

26 A megrendelés elutasítása

27

28 A Szolgáltató a megrendelést elutasíthatja, amennyiben:

29 (a) a megrendelés műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének

30 műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy

31 (b) a megrendelőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy

32 (c) a megrendelőnek a Szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a megrendelését megelőző 6 (hat) hónapon belül mondták fel.

33

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

34

35 Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Előfizető legalább a következő adatait köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

a) természetes személy Előfizető esetén neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;

b) nem természetes személy Előfizető esetén cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszama, bankszámlaszama, képviselő neve.

36

37 Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további

adatok megadása mellett.

38

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

39

40 Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

41 Amennyiben szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

42

43 Az előfizető köteles a Szolgáltató vagy – amennyiben a szolgáltatás kiépítését a Szolgáltató alvállalkozója végzi – annak alvállalkozója által bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és az üzembe helyezés tényét és időpontját rögzíti.

44

45 Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése az előfizető helyiségében hajtható végre, és az csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a Szolgáltatóval, illetve az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban a Szolgáltatón vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a jelen pontban meghatározott létesítési határidő ezen időtartammal meghosszabbodik.

46 Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt több mint 30 nappal túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek elszámolnak, a Szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

47

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

48

49 A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik.

50

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton

haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

51 A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

52 Az Eht. 127. § (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

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

54 a) az igényt teljesíti,

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

56 c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

57 d) az igényt nem teljesíti.

58 Az a)-c) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

59 Az a) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

60 Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

61

III. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

62

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

63

64 Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP, SZJ 64.20.16.3)

65

66 A VoIP szolgáltatás Internet Protokollt alkalmazó beszédcélú adatátvitel szolgáltatás és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére egy vagy kétirányú hangtovábbítás. Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, melynek során a Szolgáltató VOIP átjárót működtet, melyhez a csatlakozást SIP protokoll segítségével engedélyezi. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő végberendezéssel.

67 Előfizető a szerződés megkötése esetén a helyhez nem kötött telefonszolgáltatásra (alapszolgáltatás) szerződik, melyhez képest lehetősége van kiegészítő szolgáltatásokat igénybe venni. A kiegészítő szolgáltatások csak az alapszolgáltatással együtt vehetők igénybe. A kiegészítő szolgáltatások együttesen is igénybe vehetők.

68

(1) Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP) - Helyhez nem kötött telefonszolgáltatás (alapszolgáltatás)

69 Az Előfizető – regisztrációt követően – nem földrajzi telefonszámot kap, amivel a Szolgáltató VoIP hálózatán belül ingyenesen telefonálhat a Szolgáltató más felhasználóival. Az Előfizető díjfizetés ellenében a Szolgáltató hálózatán kívülre, bel- és külföldi vezetékes és mobil hálózatokba telefonálhat és küldhet sms-t. Az alapszolgáltatás esetén kívülről csak a Szolgáltató hálózatából indított hívások fogadhatók.

70

(2) Helyhez kötött szolgáltatás (kiegészítő szolgáltatás)

71 Előfizető földrajzi telefonszámot kap, mely alkalmas a végberendezés helyének meghatározására (körzetszámmal). A földrajzi telefonszámról Előfizető által kifelé, valamint Előfizető irányába kívülről indított hívások esetén a hívó fél telefonszáma kijelzésre kerül, amennyiben ehhez a hívást indító fél hozzájárult. Kívülről bármilyen hálózathoz indított hívások fogadhatók. Helyhez kötött szolgáltatást Előfizető csak az igénylés helye szerinti körzetben igényelhet, és nem jogosult a számot attól eltérő körzetben használni. Szolgáltató jogosult a 2.1. pont szerinti alapszolgáltatásra korlátozni a kimenő hívásokat, továbbá jogosult a hívószám kijelzés letiltására, amennyiben Előfizető a telefonszám szerint meghatározott körzettől eltérő területen használja a végberendezést. Átkapcsolási szolgáltatás (kiegészítő szolgáltatás) Előfizetőnek lehetősége van egy általa meghatározott, Magyarország területén belüli és kívüli telefonszámról átkapcsolást kérni. Ebben az esetben az Előfizető által megadott számra beérkező hívásokat a megadott szám szolgáltatója Szolgáltató közreműködésére a Szolgáltató által biztosított telefonszámra irányíttatja.

72

(3) Holiday telefon (átirányítási szolgáltatás, független)

73 Előfizető a szolgáltatás igénybevételével arra válik jogosulttá, hogy a megadott magyarországi telefonszámra beérkező telefonhívásokat a megadott mobiltelefonszám szolgáltatója közreműködésével a Szolgáltató által a szerződés hatályára a rendelkezésére bocsátott földrajzi telefonszámra irányíttassa. A szerződés hatálya alatt az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott földrajzi telefonszám előzőek szerinti

felhasználása mellett jogosult arra is, hogy az általa a jelen szerződés megkötésekor megadott mobiltelefonszámról indított rövid szöveges üzenettel megadja a Szolgáltatónak azt a bel-, vagy külföldi földrajzi- vagy mobiltelefonszámot, amelyre a Szolgáltató az átirányított hívásokat átkapcsolja. Az Előfizetőnek a részére a Szolgáltató által biztosított földrajzi telefonszám meghatározására nincs lehetősége, azt a Szolgáltató önállóan határozza meg a jelen szerződésben megadott lakcíme alapján. Az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott telefonszámot harmadik személyek számára kiadni; valamint arról hívásokat kezdeményezni nem jogosult. Előfizető csak a beérkező hívások fogadását teszi lehetővé.

74

(4) Egyéb szolgáltatások

75 A Szolgáltató fenti szolgáltatások mellett Előfizető kérelmére egyéb, kényelmi szempontú szolgáltatásokat nyújt Előfizetői részére az ÁSZF 1. számú mellékletét képező díjszabásban meghatározott díjak ellenében. Ezen szolgáltatások részletes leírását az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

76

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,

77

78 A Szolgáltató jogosult a Magyarország földrajzi területén, VoIP Szolgáltatásra Egyedi Előfizetői Szerződést kötni az Előfizetővel.

79

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

80

81 **Segélykérő**

hívások

82

83 A Szolgáltató biztosítja előfizetői Számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes. A segélykérő hívások nem korlátozhatóak abban az esetben sem, ha egyébként szolgáltatás korlátozásra kerül. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

84

85 A szolgáltató jogszabály alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. A Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

86

3.4. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

87

88 A hozzáférési pont: a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető telefonkészülék, egyéb hírközlési eszköz csatlakozásával a hálózati szolgáltatásokat igénybe veheti. A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges

végberendezések meghatározását jelen pont tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

89

90 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

91

92 Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

93

94 Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

95

IV. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

96

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

97

98 A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel, az 1. számú melléklet tartalmazza szolgáltatásonkénti bontásban.

99

(1) Az éves rendelkezésre állási idő számítása a Szolgáltató által készített statisztika alapján, az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik.

100

(2) Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az alábbiakat: az előfizető

érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás előfizető szerződészegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózatfelügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

101

(3) Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és a szolgáltatás leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az előfizetőket megfelelően értesíti.

102

103

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

104

105 A Szolgáltató előfizetői védelmében, egy hívás egybefüggően 90 perc időtartam után központilag bontásra kerül, mely ezután megismételhető.

106

107 A Szolgáltató hálózatán belföldi emeldíjas hívásirányok alapértelmezetten tiltottak, ezt a funkciót külön írásos igény esetén a Szolgáltató aktiválja, az így keletkezett forgalomszűrés alól mentesül, melynek összegéért és irányáért a továbbiakban az előfizető teljes felelősséget vállal.

108

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

109

110 A Szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott és nemzetközi szabványokon alapuló (ISO) adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz. Abban az esetben, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, (Eht 137.§ (1) a)) a Szolgáltató jogosult az 5. fejezetben foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni, illetve a 12. fejezetben foglaltak szerint az előfizetői szerződést felmondani. (Eht. 134. § (6) a) pont)

111 A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az előfizetői érdekek

védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesítheti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően. Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. Az Internet-hívások (06-51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

112

4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

113

114 Minden előfizetői Végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy
teljesítse:

115

a) a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;

116

b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

118

119 A készüléket a fentiekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

120

a) távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakozásra;

121

b) arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében;

122

c) a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és magánélethez fűződő jogainak védelmére;

123

d) a visszaélések megakadályozására;

124

e) a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;

125

f) a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

126

127 A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti az Általános Szerződési Feltételek jelen

pontjában meghatározott alapvető követelményeket, és el van látva a CE vagy H megfeleléségi jelöléssel.

128

129 A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető távközlő Végberendezésének csatlakozását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti az Általános Szerződési Feltételek jelen pontjában meghatározott követelményeket, és el van látva CE vagy H megfeleléségi jelöléssel.

130

131 Előfizető saját eszközének karbantartása

132

133 Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított Végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek.

134

135 Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjától, illetve fizikai elhelyezkedésétől.

136

137 Tápellátás biztosítása

138 Az Előfizető előzetesen egyeztetni a Szolgáltatóval a Végberendezések és a Hálózati Berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami a Végberendezések és a Hálózati Berendezések működtetéséhez szükséges.

139

140 Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele

141

142 Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a Végberendezések és a Hálózati Berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni.

143

144 Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

145

146 Szolgáltató által kihelyezett berendezések megóvása

147

148 Előfizető köteles a Szolgáltató technikai berendezéseinek megóvása és állagromlásának illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a rendeltetésellenes használatot alkalmazottai, megbízottjai, illetve harmadik személyek részéről megakadályozni.

149

150 Előfizető az Egyedi 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.

151

152 Szolgáltatás igénybevételének ellenőrzése, karbantartás

153

154 A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében ez szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni.

155

156 A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége az Előfizető által biztosított

157 Végberendezésekre nem terjed ki.

158

159 Szolgáltató mentesülése a felelősség alól

160

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

162

a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő Végberendezés okozta;

163

b) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezés okozta;

164

c) a hibát a Végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;

165

d) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;

166

e) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen Általános Szerződési Feltételek 13.3. pontjában foglalt kötelezettségének;

167

f) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

168

169 Végberendezés okozta kárért való felelősség

170

171 Az Előfizető köteles az általa biztosított Végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított Végberendezések által okozott, vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

172

V.A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

173

174 A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

175

176 Az előfizetői szolgáltatás szünetelhet

177

a) a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll a rendelkezésre -, az előfizető – a szünetelést legalább 15 nappal megelőző – értesítése mellett. A fenti

indok miatti szünetelés 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.

178 Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartást - a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

179 Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

180

181 **Szünetelés az előfizető kérelme alapján**

182

183 Határozatlan idejű szerződés esetén a Szolgáltató köteles a szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

184 A Szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti.

185 A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap.

186 Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles.

187

188 A szolgáltatás előfizető kérésére legalább 7 nap, legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

189 A Szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

190

191 A Szolgáltató az előfizető egyértelmű azonosítása után, az előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a mobil rádiótelefon szolgáltatást, amennyiben a bejelentés

192 indoka a SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása. Az előfizető kérelme és a szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a Szolgáltató nem háríthatja az előfizetőre.

193 Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott,

de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

194 A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

195 Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

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

197

198 A szüneteltetés egyéb esetei

199

200 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 az előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikusan vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett - szüneteltetheti.

201 Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikusan vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett - szüneteltetheti.

202

203 Vis maior

204

205 Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel olyan, 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 sürgősségi helyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan sérülése, melynek következtében a Szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges.

206 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, amíg a szóban forgó esemény hatása fennáll.

207 A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

208 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.

209

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

210

211 A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult

212

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség- tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott;
- 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 - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

213 A Szolgáltató köteles a korlátozást két munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

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

215 A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

216 a) az Előfizető hívhatóságát,

217 b) a segélykérő hívások továbbítását,

218 c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,

219 d) a hibabejelentő elérhetőségét.

220 A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése

221 Ha Előfizető a korlátozás okát megszünteti (kivéve a díjtarozás alapján történő korlátozást, amely esetben az összes lejárt tartozás kiegyenlítése után), és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, úgy a Szolgáltató köteles 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

222 Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

VI. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

223

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

224

225 A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával 2 évig megőrzi.

226 A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

227 (a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;

228 (b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;

229 (c) a hibajelenség leírását;

230 (d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);

231 (e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;

232 (f) a hiba okát;

233 (g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

234 (h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a fenti (g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

235

236 A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

237 A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

238 A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

239 Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba

kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

240 Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat. A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

241 Az Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

242 A Szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

243 Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az *további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat esetén* értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

244 Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában az előbbi bekezdés szerint a Szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

245 Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

246

247 **Hibabejelentés nyilvántartásba vétele**

248

(1) A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

(2) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot;
- c) a hibabejelentés 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.

249

250

Hibaelhárítási idő

251

252 A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult minőségi panaszok hibaelhárítását legfeljebb 72 órán belül elvégzi. (Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás 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.

253 A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított 2 évig őrzi meg, az adatkezelési szabályok betartásával.

254

255

6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

256

257 Az Előfizető a Szolgáltatás meghibásodását az Ügyfélszolgálatnál személyesen vagy e-mailben vagy az Ügyfélszolgálat telefonszámán jelentheti be. Az elektronikus levélben tett észrevételeket a support@innotel.hu címen lehet megtenni, mely észrevételeket a Szolgáltató visszaigazolásával kell elfogadottnak tekinteni. Ügyfélszolgálati időn kívül a hibabejelentéseket üzenetrögzítő rögzíti.

258

259 **Hibabejelentésnek minősül:** az Előfizető által telefonon, vagy az Ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői Szolgáltatás igénybevételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket el nem érő szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

260

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- b) hiba jellege,
- c) az Előfizető azonosítási adatai (név, cím, ügyfélaazonosító),
- d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített előfizetői

hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

261 Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

262

263 A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

264

265 A 48 órás kivizsgálásra és az előfizető értesítésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, *illetve* a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

266 A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége megállapítható továbbá, ha a Szolgáltató hibás teljesítése következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

267 Ha az ÁSZF-ben írt feltételei fennállnak – az Előfizető erre irányuló nyilatkozata nélkül - Szolgáltató megállapítja, és kötbérfizetési kötelezettségét elsődlegesen jóváírással, ha pedig ennek feltételei nem állnak fenn, kifizetéssel teljesíti.

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

269 a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

270 b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

271 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

272 A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

273

274 Kártérítési ügyek intézése

275

276 Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér, illetve díjcsökkentés nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér, illetve díjcsökkentés mértékét meghaladja, azt kárigénye érvényesítése érdekében a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti. Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, illetve a Hatóságon belül a Médiabiztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

277

278 **A hibabejelentés esetén alkalmazandó eljárás**

279

280 A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását.

281

282 Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, az elvégzett vizsgálat alapján Előfizetőt Szolgáltató haladéktalanul értesíti arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 10.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította.

b) a hiba kijavítását megkezdte.

c) a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni ezért az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

283 A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel.

284

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

285

286 **Panaszkezelés és jogviták**

287

288 Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő hibás teljesítés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviselőjében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

289

290 **Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése**

291

292 A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan: ha szolgáltatást az előfizetői szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti vagy ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követően határidőn túl teljesíti.

293

294 Az áthelyezési kérelem 30 napon túli teljesítése, avagy a 30 napon belüli teljesítés műszaki feltételeinek hiányában - az erről szóló, valamint a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó - 15 napon belül az Előfizetőnek megküldött értesítésben meghatározott időponton túli teljesítése esetén.

295

296 Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és

a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

297

298 A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF szerinti kötbér vagy díjcsökkentés illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy Előfizető számára a Szolgáltató az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kötbért fizet, vagy díjcsökkentést nyújt. Kötbér és díjcsökkentés ugyanazon szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése miatt egyidejűleg nem illeti meg az Előfizetőt.

299

300 Késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

301

302 A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

303

304 Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani

305 **A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap**

306 A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

307

b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

308

309 **Az előfizetőt megillető díjcsökkentés**

310

311 Amennyiben a Szolgáltató – a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján – megállapítja, hogy az érdekkörébe nem tartozó hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott

ideig), vagy tartósan (meg nem határozható ideig) nem tudja vállalni, és erről a vizsgálat befejezését követően az Előfizetőt bármilyen igazolható módon tájékoztatta, úgy e tájékoztatást követően a kötbérfizetés helyett, a hiba elhárításáig díjcsökkentést nyújt.

312

313 A díjcsökkentés mértéke, amennyiben a Szolgáltatás korlátozottan használható:

314

315 Havidíjas szolgáltatás esetén a havidíj 15%-a, havidíj hiányában az utolsó 6 hónapban - vagy ennél rövidebb szolgáltatási időszak esetén a teljes időszakban – kiszámlázott díj egy havi (30 napi) átlagának 15%-a. A díjcsökkentés mértéke, amennyiben a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a havidíj 100%-a.

316

317 A díjcsökkentés mértéke az érintett szolgáltatás havidíjának 15%-át akkor sem haladhatja meg, ha Előfizető ugyanazon hónapban ugyanazon szolgáltatással kapcsolatban több hibát jelentett be és azokra egyenként díjcsökkentésre lenne jogosult.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

318

319 A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

320 A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

321 A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalma alapján, Ügyfélszolgálatán 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) az előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

322

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

323

324 A Szolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való

szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

325 A helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan előfizetőjének nevére, címére és előfizetői hívószámára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak.

326 A Szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

327 Minden előfizetői hozzáférést nyújtó helyhez kötött telefonszolgáltató előfizetője számára – egyéni előfizető esetében díjmentesen – biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

328 Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az – előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló – előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

329 Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a Szolgáltató.

330 A telefonszolgáltatók kötelesek lehetővé tenni, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

331

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

332

333 Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése

334

335 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.

336

337 Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése

338

339 Ha az Előfizető a Szolgáltatónak hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti.

340

341 **A fogyasztó panaszával a Szolgáltatón kívül az alábbi szervekhez fordulhat**

342

343 **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság:** központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatósi telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu

344 **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:** központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: www.nfh.hu

345 **Gazdasági Versenyhivatal:** központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefon: (+36 1) 472 8851; honlap címe: www.gvh.hu

346 **Békéltető Testület** (a fogyasztónak minősülő előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes: ld. <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>; Budapesten: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; Fejér megyében: Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsátatér 4-6., telefon: (+36 22) 510 310; Nógrád megyében: Nógrád Megyei Békéltető Testület, 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a., telefon: (+36 32) 520 860; Pest megyében: Pest Megyei Békéltető Testület, cím: 1055 Budapest, Kossuth tér 6-8., telefon: (+36 1) 4747921

347 **Média- és Hírközlési Biztos** (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1525 Budapest, Pf. 75; telefon: (+36 1) 457 7141; telefax: (+36 1) 457 7105; honlap címe: <http://mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

348 **Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal továbbá az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes bíróság): cím: 1035 Budapest, Miklós u. 2.; postacím: 1300 Budapest, Pf. 22; telefon: (+36 1) 430 6500

349

VII. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

350

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

351

352 A Szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras- A díjazás magában foglalhatja azokat a szolgáltatásokat is amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató

végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg és azt változatlan formában (közvetített szolgáltatás) továbbértékesíti az Előfizető részére. A közvetítés tényét a Szolgáltató a számlán feltünteti.

353

354 A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyedi előfizető szerződésben és az általános szerződési feltételeiben kialakított számlázási egység alapján végzi.

355 A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,

b) internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel,

356

c) mobil rádiótelefon-hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladhatja meg.

357 Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani.

358 A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

359

360 **Az előfizetői szolgáltatás díjai**

361

1. Forgalmi díj

362

363 A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított előfizetői csomagtól függően, változó összegű díj, amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját a szolgáltatás igénybevételének ideje (hívás időtartama) képezi. A számlázás percdíj alapú, a beszélgetés tényleges másodpercében, díjcsomagtól függően percében, mért időtartam szerint meghatározott, ennek összegétől a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek. Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizető a hívás kezdeményezésével automatikusan vállalja a beszélgetési (forgalmi) díj utólagos megfizetését.

364

2. Telefonszám használati díj

365

366 Az előfizető által vásárolt vonalas telefonszám használata után fizetendő díj mértékét az ÁSZF 1. sz. Számú melléklete tartalmazza.

367

3. Egyszeri beállítási díj

368

369 Telefonszám vásárlása esetén annak beállítása után fizetendő egyszeri díj mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza, az egyszeri díjak felsorolásával

egyetemben.

370

4. Rendszerintegrációs díj

371

372 Alközpont telepítése esetén a rendszer felállításának, beállításának, továbbá a rendszer használat oktatásának díja. A rendszerintegrációs feladatok esetenként eltérhetnek. Az alapdíjak tételes megnevezését és összegét az ÁSZF 1-es számú melléklete tartalmazza.

373

374 **A díjazás alapelvei**

375

376 A Szolgáltatás árazása versenyszerű, a díjak nyilvánosak.

377 Az Előfizető által fizetendő díjak mértékét a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. a www.innotel.hu weboldalon található, valamint az Ügyfélszolgálaton kerül kifüggesztésre.

378

379 Díjsomagok képzése, kedvezmények rendszere

380

381 A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői Szolgáltatásra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjsomagokat képezhet. A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az Általános Szerződési Feltételektől eltérő szerződési feltételek mellett egyedi, illetve Előfizetők csoportjára vonatkozó csoportos kedvezményt adhat. A Szolgáltató a díjsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elve mellett köteles eljárni.

382

383 **Eltérő előfizetői igények díjszabása**

384

385 A Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmazhat, ha az Előfizető igénye eltér a megrendelni kívánt Szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől. Ilyen eltérés lehet a Szolgáltató által vállalt minőségi szintnél magasabb szintű szolgáltatási igény, redundáns összekötési igény, egyéb konfiguráció, stb.

386

387 **Díjak módosítása**

388

389 A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlési úton - megfelelően értesíteni.

390

391 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei

392

393 Hűségnyilatkozatot csak határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződéssel rendelkező Előfizető tehet. A hűségnyilatkozat keletkezése, fennállása és megszűnése nem érinti az Előfizető és a Szolgáltató között fennálló határozatlan idejű előfizetői alapjogviszonyt.

394

395 A hűségnyilatkozat az Előfizető kifejezett előzetes írásbeli nyilatkozata hiányában nem hosszabbodik meg.

396 Hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdő napnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.

397

398 A hűségidőszak lejártával a hűségnyilatkozatra tekintettel a Szolgáltató által adott kedvezmény megszűnik.

399

400 Amennyiben Előfizető a hűségidő időtartalma alatt az Előfizetői Szerződést megszünteti a Szolgáltató vele szemben szankciókat jogosult alkalmazni.

401

402 Feltételes kedvezmény elvesztése

403

404 Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés a vállalt időtartam lejárta előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, stb.) megszűnik, az Előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti: köteles a Szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; valamint köteles az Egyedi Előfizetői Szerződésben vállalt további, ezen esetre vonatkozó fizetési kötelezettségeit egyösszegben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben írtak szerint a Szolgáltató részére megfizetni.

405

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

406

407 Díjak megfizetése

408

409 Előrefizetés (prepaid) interneten

410

411 Az Előfizető a szolgáltatás díját a Szolgáltató honlapján található webáruházban, egyenlege feltöltésével fizeti meg, melynek megtörténte után azonnal jogosult a szolgáltatás igénybe vételére. A mindenkori számlaegyenleget a www.esinnotel.hu weboldalon az előfizető nyomon követheti Szolgáltató által biztosított beléptető jelszó segítségével.

412

413 **Előrefizetés átutalással**

414

415 Az Előfizető a szolgáltatás díját előre, a Szolgáltató bankszámlájára történő utalással fizeti meg, az ÁSZF 1. mellékletében meghatározott minimum összeggel. Az átutalás jóváírása megtörténte után azonnal jogosult a szolgáltatás igénybe vételére. A mindenkori számlaegyenleget a www.esinnotel.hu weboldalon az Előfizető nyomon követheti Szolgáltató által biztosított beléptető jelszó segítségével.

416

417 **Utólagos fizetés átutalással**

418

419 A VoIP szolgáltatás számlázása előre meghatározott percdíjak alapján HUF pénznemben történik, összhangban a mindenkor érvényes árlistával. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják. Más költség és/vagy díj nem terhelheti az előfizetőt. A fizetés a hónap végén, számla ellenében, átutalással történik a Szolgáltató OTP Banknál vezetett 11795009-29909063-00000000 számú bankszámlájára. A számla kiegyenlítésének a határideje 10 naptári nap, ennek a letelte után a Szolgáltató felszólítást küld az előfizetőnek. Ha továbbra sem érkezett befizetés, illetve a 10 nap eredménytelenül telt el, úgy a Szolgáltató jogosult az üzleti előfizetői szolgáltatását azonnali hatállyal felmondani és/vagy felfüggeszteni.

420

7.3. **Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

421

422 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy különböző akciókat vezessen be, melyekről az előfizető a Szolgáltató honlapján (www.innotel.hu) vagy a telefonos ügyfélszolgálaton tájékozódhat.

423

7.4. **A kártérítési eljárás szabályai**

424

425 A kártérítési eljárás szabályait a jelen ÁSZF 6.2 és 6.3 pontjai tartalmazzák.

426

7.5. **a kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

427

428 A kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a jelen ÁSZF 6.2 és 6.3 pontjai tartalmazzák.

429

VIII. **A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

430

431 **8.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak**

432

433 **Átadó szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően az előfizetői számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

434 **Átvevő szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

435 **Hívásirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett

hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja;

436 **Hordozott szám:** az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevételehelyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

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

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

439 **Számhordozási megállapodás:** az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

440

441 **8.2 A számhordozási eljárásához szükséges előfizetői adatok és dokumentumok**

442 Az átvevő szolgáltató a számhordozást kérő előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja.

443

444 **8.2.1 Az előfizetői adatok**

445

446 Természetes személy esetén: név, születési név; születési hely és idő; anyja leánykori neve; állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely.

447

448 Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók esetén: cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve; cégjegyzékszám; adószám; székhely.

449

450 **8.2.2 A szükséges dokumentumok**

451 a) Természetes személy esetén:

452 - magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány/útlevel/vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;

453 - nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

454 b) Gazdálkodó szervezet esetén:

455 - 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;

456 - a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája;

457 - az eljáró képviselő személyi igazolványa;

458 - meghatalmazás (ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

- 459 c) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetén:
 460 - a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy
 hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által 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
 tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);
 461 - az eljáró képviselő személyi igazolványa;
 462 - meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

464 **8.3 A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek**

- 465
 466 A számhordozást kizárólag az előfizetői szerződésben előfizetőként megjelölt
 személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál. Az
 előfizető a számhordozást az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében
 szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.
 467 A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető
 nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői
 szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére megszünteti. Az előfizetői
 szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.
 468 Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni (más
 szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is).
 469 Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó
 előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az ÁSZF-jében az új előfizetőkre
 vonatkozó rendelkezéseknek.

470

471 **8.4 A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek**

- 472
 473 A Szolgáltató köteles biztosítani a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes
 szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes
 szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számainak
 hordozhatóságát.
 474 A többféle szolgáltatást tartalmazó (multiplay) szolgáltatáscsomagok egyidejű
 átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel
 együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes
 szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes
 szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak
 hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a
 számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indokolással
 ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.
 475 A Szolgáltató átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben
 tagadhatja meg, ha:
 476 (a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az ÁSZF 8.2 pontjában
 meghatározott adatok és dokumentumok alapján;
 477 (b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt
 bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc)
 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht.144. §-
 a szerint igazolhatóan értesítette; vagy
 478 (c) az átadó szolgáltató a 8.4.2 pont szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az
 átadó szolgáltató a számhordozást a fenti 8.4.2 pont szerinti egyeztetésre tekintettel
 utasította el, az átadó és átvevő Szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától
 számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján

benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

479 Számhordozás kezdeményezése esetén az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az átvevő szolgáltató az előfizető tartozását átvállalja, úgy az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

480 A szolgáltató – amennyiben ez műszakilag lehetséges – lehetővé teszi az előfizetői szám megtartását az előfizető kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása (áthelyezés), illetve a szolgáltatásnyújtás technológiájának megváltozása esetén.

481

482 **8.5 A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata**

483

484 **8.5.1 Számhordozás kezdeményezése az ES Innotel Kft-nél mint átvevő szolgáltatónál**

485

486 A Szolgáltató mint átvevő szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az

487 előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a Szolgáltató mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

488 A Szolgáltató mint átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy

489 - a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

490 - a hangposta-üzenetek nem vihetők át;

491 - előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;

492 - az átadó szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;

493 - az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában az ÁSZF fenti 8.4.4 pontja szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – a tartozás átvevő szolgáltató általi átvállalása esetén – az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel;

494 - az ÁSZF fenti 8.4.2 pontja szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

495 Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

496 (a) Szolgáltató mint átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt;

497 (b) a Szolgáltató mint átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni

- kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;
- 498 (c) az előfizető az ES Innotel Kft-nek mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.
- 499 Ezt követően a Szolgáltató mint átvevő szolgáltató jár el az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során.
- 500 Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.
- 501 A Szolgáltató mint átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 perccig értesíti. A szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára –legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 perccig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha:
- 502 - az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy
- 503 - a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges; vagy
- 504 - az ÁSZF fenti 8.4.2 pontja szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották,
- 505 mely esetekben a szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12
- 506 óra 00 perccig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.
- 507 A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.
- 508 Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 perccig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.
- 509 A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.
- 510 Az előfizető hurok átengedéssel megvalósuló számhordozás teljesítési határidejébe a hurokátengedés azon határideje, melyet az előfizetői hurok átengedéssel rendelkező referenciaajánlat készítésére kötelezett szolgáltató referenciaajánlatában rögzít, nem számít bele.

511

512 **8.5.2 A számhordozási igény visszavonása**

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

514

IX. Szerződés időtartama

515

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei, a határozott időtartamú szerződések különös szabályai

516

- 517 A szolgáltatás korlátozása: az ÁSZF V/2 fejezetében foglalt rendelkezések az irányadók.

ES Innotel Kft. ÁSZF

518 A szolgáltatás szüneteltetése: az ÁSZF V.1. fejezetében foglaltak az irányadók.

519

520 **A határozott idejű előfizetői szerződés különös szabályai**

521 A *határozott idejű előfizetői szerződés* megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

522 Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Rendelet 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

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

524 A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

525 A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

526 A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltokról.

527 Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

528 A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazza, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:

529 a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

530 b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

531 c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

532 d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

533 A határozott idejű előfizetői szerződés fentiek alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

534 Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a Rendelet 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

535 Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.

536 Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében a Rendelet 27. § (1)-(3) és (5) bekezdése, valamint a 28. § nem alkalmazható.

537 A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja annak részletes feltételeit. Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. A készülékvásárlás tekintetében készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

538 A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül gondoskodik arról, hogy a szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

539 A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

540 A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

541

542 **Az előfizetői szerződés megszűnése**

543

544 Az előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik

545

a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,

- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével és
- d) a felek közös megegyezésével.

546 Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Rendelet 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a Rendelet 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

547 Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

548 Az előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

549 A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

550 A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a Szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

551 a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

552

553 A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

554 A Szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésben foglaltakról.

555 Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

556 Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

557 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

558 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – a Rendelet 17. § (5) bekezdésben és az Eht.

134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

9.1. A határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

559

A. Az előfizető általi rendkívüli felmondás esetei

560

561 Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú Előfizetői szerződés módosítása az Előfizetőre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult a szerződést további jogkövetkezmények nélkül felmondani a Szolgáltató Előfizetői szerződésmódosítás tárgyában megküldött értesítését (pl. közlemény napilapban való megjelenését, egyéb közvetlen – különösen SMS - értesítését) követő 15 napon belül. Nem mondhatja fel azonban a határozott időtartamú jogviszonnyal (hűségnyilatkozattal) rendelkező Előfizető a szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamra veszi igénybe, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg - feltéve, hogy a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

562

B. Szolgáltató általi rendkívüli felmondás

563

a) Az Előfizető szerződésszegése esetén

564

565 Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, vagy az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé, hogy a Szolgáltató a bejelentett vagy az általa felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a felszólítás ellenére sem szünteti meg a jogsértő állapotot.

566

567 Amennyiben a Szolgáltató általi rendkívüli felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és ezt igazolja a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató részéről történő felmondással.

568

b) Az Előfizető díj nemfizetése esetén

569

570 A Szolgáltató a számlás Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető nem egyenlítette ki az esedékes díjat a

jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés kiküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem. 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 fennállása nem akadályozza a

571 felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként teljesülnek.

572

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

573

574 **Az Előfizetői Szerződés módosítása**

575

576 Az előfizetői szerződés módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelemnek a Szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

577 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a Szolgáltató vagy az Előfizető érdekkörében, körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

578 Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizetői a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

579 A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

580 A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a fogyasztói árszínvonal meghatározott emelkedése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására.

581 E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

582

583 **Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján**

584

585 Az Előfizető és a Szolgáltató az Eht.-ban és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

586 Az üzleti/intézményi Előfizetővel történő szerződésmódosítás írásban megkötött Előfizetői Szerződés alapján az ÁSZF-ben eltérő módon egyező akarattal is létrejöhet.

587 Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

588 Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, a Rendelet 26. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;

589

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

590

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

591

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

592

e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;

g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

593 A fenti bekezdéstől eltérően, a Rendelet 26. § (3) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

594

b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek

595 módosított rendelkezéseire;

c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;

d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást

596 kell tartalmaznia.

597 A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

598 Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés *a)* vagy *b)* pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

599 Amennyiben a felek eltérően nem állapodnak meg, az előre fizetett szolgáltatások esetében az előfizetői egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül.

600 **Átírás:**

601

602 Az Eht. 132. § (9) bekezdésében szabályozott átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

603 Az átírás feltételeit (szabályait) a Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg úgy, hogy

a) az átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel,

604

b) az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

605 A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

606 Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

607 Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a Szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

608 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

609

610 A Szolgáltató abban az esetben változtatja meg, ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta; *vagy* ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

611

612 Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről

613

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

615 (a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire vonatkozó változtatás);

616 (b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;

617 (c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;

618 (d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;

619 (e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

620 A fenti (d) pont alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására jogosult, ha

621 (i) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt

622 időpontját és ez az időpont letelt, vagy

623 (ii) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

624 A Szolgáltató a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy más műszaki ok miatti módosításra.

625 A Szolgáltató módosíthatja a díjakat, ha a Szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek a körülmények különösen lehetnek az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, valamint a hálózat műszaki korszerűsítése.

626 Ha az előfizetői szerződés feltételeit a Szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően

627 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

628 Az értesítést a Szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek.

- 629 Ha a Szolgáltató az adott szolgáltatásról a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató az értesítendő körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti előfizetőit, mellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán arról szóbeli tájékoztatást ad. Az utóbbi, közlemény útján történő értesítési mód nem alkalmazható, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak, beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.
- 630 Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- 631 (a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- 632 (b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- 633 (c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- 634 (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- 635 (e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- 636 (f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt [különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot], amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- 637 (g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.
- 638 Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A Szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé teszi.
- 639 A Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- 640 Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.
- 641 Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az előző naptári évre a KSH által kimutatott fogyasztói árindexet meg nem haladó, naptári évenként egy alkalommal alkalmazott díjemeléssel összefüggésben. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést továbbá akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú

előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap, és a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

642

643

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

644

645 A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e fejezetben foglaltak szerint.

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

647 a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,

648 b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,

649 c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

650 d) az áthelyezési igényt – a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtarozása miatt elutasítja.

651

652 A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

653

654 A fenti bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

655 A fejezet a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

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

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

658 Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az

új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegekészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

659 Az előfizetői hívószám megváltoztatása, amennyiben a változásra ezen fejezet *b)–c)* pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

661

X. Adatkezelés, adatbiztonság

662

10.1. a Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,

663

664

665 **Adatszolgá**

ltatás

666

(1) 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.

667

(2) Az Általános Szerződési Feltételek jelen pontja alapján teljesítendő adatszolgáltatás elmulasztásából eredő vagy azzal kapcsolatos valamennyi kárt, illetve egyéb következményt az Előfizető köteles viselni.

668

(3) A részletes adatvédelmi tájékoztatót az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

669

670 **Adatok**
nyilvántartása

671

672 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.

673

**674 Adatkezelés,
adatvédelem**

675

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait *a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

676

(2) A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott információkat, adatokat 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.

677

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

678

679 A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

680

681

XI. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);

682

683 Az Előfizető az Előfizetői szerződésére vonatkozó nyilatkozatait a Szerződés megkötésére irányadó szabályok szerint, így különösen, ha a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkezik- szóban a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, írásban a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatok, márkaképviselőken és viszonteladói hálózatában személyesen, levélben, e-mailben teheti meg (Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja).

684

685 Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg az Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontjának megfelelően, amely nyilatkozatát az Általános Szerződési Feltételek 9.3. pontjában foglalt szabályok szerint módosíthat. A személyes adatok kezelésére vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 10. pontja ad részletes iránymutatást.

686

687 Nyilatkozatait a fenti módokon bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

688

XII. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

689

690 A szerződés megszűnésére vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 9.1 pontja tartalmazza.

691

XIII. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;

692

693 A közvetítőválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe a szolgáltatás jellegéből adódóan.

XIV. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

694

695

696

697 **14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

698

699 A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

700

701 **14.2. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

702 Az előfizető köteles a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elveszése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezés, eszköz Szolgáltató által nyilvántartott könyv szerinti értékének megtérítésére. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.7 pontja szerint visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak.

703

704 **14.3. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

705 Az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban
bekövetkezett változásokat a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles
írásban bejelenteni, és a Szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a
Szolgáltatónak.

706

707

708 **Mellékletek:**

709

710 **1/A. SZÁMÚ MELLÉKLET**

711

712

713 **TARIFATÁBLÁZAT**714 *Standard díjszabás*

715	716 nettó	717 brutt
718	722 3 0	723 3 810 Ft
719	00 Ft	724 /
720	/hívószám	hívószám/

726

727

729 Belföldi forgalmi díjak		
731 Dí	732	733 brutt
734 Kapcsolási díj	735 3,9	736 5
737		
738 <i>Vezetékes irány</i>		
740 Magyarországon belüli bármely	742	744
741 szolgáltató	743 13	745 16,5
746		
747 <i>Mobil irány</i>		
749 Magyarországon belüli bármely	751	753
750 szolgáltató	752 40	754 50,8

755

756

757 758 Nemzetközi forgalmi díjak		
760 Dí	761	762 brutt
763 Kapcsolási díj	764 3,9	765 5
766		
767 Díjzóna 1.	768 25	769 31,7
770 Díjzóna 2.	771 33	772 41,9
773 Díjzóna 3.	774 40	775
776 Díjzóna 4.	777 62	778 78,7
779 Díjzóna 5.	780 78	781 99,0
782 Díjzóna 6.*	783 86	784
785 Díjzóna 7.*	786 94	787
788 Díjzóna 8.*	789 12	790
791 Díjzóna 9.*	792 16	793
794 Díjzóna 10.*	795 22	796
797 Díjzóna 11.*	798 50	799

800 * bizonyos nem standard díjsomagok esetén, az előfizető védelmének érdekében a jelölt díjzónák hívása, külön kérés ellenében kerül engedélyezésre, az irányba való hívás, alapértelmezés szerint tiltva van.

801

802 Egyéb díjak			
803		804 nettó	805 bruttó
806 Helyhez kötött		808	810
807 telefonszolgálat		809 3.000 Ft	811 3.810 Ft
812 Helyhez kötött		814	817
813 telefonszolgáltatás		815 3.000	818 3.810
820 Átkapcsolási szolgáltatás		821 3.000	822 3.810
823 Átkapcsolási szolgáltatás esetén		825	827
		826 500 Ft	828 635 Ft
829 Papír alapú számla Adminisztrációs költség*		830 480 Ft/számla	831 609,6 Ft/számla
832 Hívásrészletező		833 500	834 635
835		837	839
836 Számhordozás díja		2.000	2.540
841		843 500	845 635
842 Hívásrészletező díja		844 Ft/szá	846 Ft/számlame
847		849 150.00	851 190.50
848 Rendszerintegrációs		0 Ft +	0 Ft +

853

854 Előrefizetett (prepaid) feltöltési összegek egyéni előfizető			
855	Díjelem	856 nettó	857 bruttó
858	1. csomag	859 787	860 1
861	2. csomag	862 1	863 2
864	3. csomag	865 2	866 3
867	4. csomag	868 3 937,01 Ft	869 5 000,00 Ft
870	5. csomag	871 6	872 8

873

874

875 Előrefizetett (prepaid) feltöltési összegek üzleti előfizető			
876	D	877	878
879	1	880 15.00	881 19.050

882

883 A Szolgáltató jogosult a tarifatablázatban foglalt díjszabástól az Előfizető javára eltérni. Az egyedi díjszabásról az Egyedi Előfizetői Szerződésben rendelkeznek a felek. Hűségidő vállalása esetén Szolgáltató kedvezményes tarifákat biztosít, melyekre vonatkozóan felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben állapodnak meg.

884

885 A szolgáltatás Előfizető kérelmére történő szünetelése esetén a havi csökkentett szolgáltatási díj mértéke minimumforgalom vállalása esetén a vállalt forgalmi díj összegének 30%-a, egyéb esetben a szünetelés kezdetét megelőző 3 hónap Előfizető által fizetett szolgáltatási díjátlagának 20%-a.

886

887	888
-----	-----

889	Adminisztrációs	890	behajtási költség + késedelmi
-----	-----------------	-----	-------------------------------

891

892 A késedelmi kamat számítása a Ptk. 301. és 301/A. §§ alapján történik.

893 *E-számla igénylése díjmentes

894 **A rendszerintegrációs alapidj 4 munkaórát foglal magában. Az ezen időtartam felett végzett munka díja 25.000,- Ft/óra.

895 *Nem standard díjcsomagok*

896 INNO Base					
897	Tétel	898	Nettó	899	Brut tó
900	Mobil	901	23,90 Ft	902	30,35 Ft
903	Vezetékes	904	7,90 Ft	905	10,03 Ft
906	Leforgalmazható alapidj	907			- Ft
908	Előfizetéshez tartozó hívószámok	909	1 db		
910	További számok/db	911	300,00 Ft	912	381,00 Ft
913	Havi alapidj	914	990,00 Ft	915	1 257,30 Ft
916	Lebeszélhető percek	917			-
918	Hűségidő	919	Nincs		
920	Hangrögzítés ****	921	990,00 Ft	922	1 257,30 Ft
923	Hangposta	924	Nincs	925	Nincs
926	E-fax **	927	990,00 Ft	928	1 257,30 Ft
929	Alkőzponti funkciók *	930	Nincs		
931	IVR (automata kezelő)***	932	Nincs		

933

934

935

936

937

938 INNO Base 2					
939	Tétel	940	Nettó	941	Bruttó

942	Mobil	943	22,00 Ft	944 27,94 Ft
945	Vezetékes	946	7,50 Ft	947 9,53 Ft
948	Leforgalmazható alapidj	949		- Ft
950	Előfizetéshez tartozó hívószámok	951	1 db	
952	További számok/db	953	300,00 Ft	954 381,00 Ft
955	Havi alapidj	956	790,00 Ft	957 1 003,30 Ft
958	Lebeszélhető percek	959		-
960	Hűségidő	961	2 év	
962	Hangrögzítés ****	963	890,00 Ft	964 1 130,30 Ft
965	Hangposta	966	390,00 Ft	967 495,30 Ft
968	E-fax **	969	790,00 Ft	970 1 003,30 Ft
971	Alközponti funkciók *	972	Nincs	
973	IVR (automata kezelő)***	974	Nincs	

975

976

977

978	INNO Dynamic			
979	Tétel	980	Nettó	981 Bruttó
982	Mobil	983	18,50 Ft	984 23,50 Ft
985	Vezetékes	986	7,50 Ft	987 9,53 Ft
988	Leforgalmazható alapidj	989	2 000,00 Ft	990 2 540,00 Ft
991	Előfizetéshez tartozó hívószámok	992	1 db	
993	További számok/db	994	200,00 Ft	995 254,00 Ft
996	Havi alapidj	997	790,00 Ft	998 1 003,30 Ft
999	Lebeszélhető percek	1000		-
1001	Hűségidő	1002	1 év	
1003	Hangrögzítés ****	1004	890,00 Ft	1005

			1 130,30 Ft
1006	Hangposta	1007	Díjmentes
1008	E-fax **	1009	790,00 Ft
1011	Alközponti funkciók *	1012	3 900,00 Ft
1014	IVR (automata kezelő)***	1015	4 900,00 Ft
		1010	1 003,30 Ft
		1013	4 953,00 Ft
		1016	6 223,00 Ft

1017
1018
1019
1020
1021

1022 INNO Dynamic 2			
1023	Tétel	1024	Nettó
			1025 Bruttó
1026	Mobil	1027	16,00 Ft
1029	Vezetékes	1030	7,50 Ft
1032	Leforgalmazható alapidj	1033	5 000,00 Ft
1035	Előfizetéshez tartozó hívószámok	1036	1 db
1037	További számok/db	1038	100,00 Ft
1040	Havi alapidj	1041	590,00 Ft
1043	Lebeszélhető percek	1044	-
1045	Hűségidő	1046	2 év
1047	Hangrögzítés ****	1048	690,00 Ft
1050	Hangposta	1051	Díjmentes
1052	E-fax **	1053	490,00 Ft
1055	Alközponti funkciók *	1056	2 900,00 Ft
1058	IVR (automata kezelő)***	1059	3 900,00 Ft
		1028	20,32 Ft
		1031	9,53 Ft
		1034	350,00 Ft
		1039	127,00 Ft
		1042	749,30 Ft
		1049	876,30 Ft
		1054	622,30 Ft
		1057	683,00 Ft
		1060	953,00 Ft

1061
1062
1063
1064
1065
1066
1067

1068 INNO Smart 1		1070	Nettó	1071	Bruttó
1069	Tétel	1073	14,50 Ft	1074	18,42 Ft
1072	Mobil	1079			- Ft
1075	Vezetékes				
1078	Leforgalmazható alapidj	1081	2 Db		
1080	Előfizetéshez tartozó hívószámok	1083	200,00 Ft	1084	254,00 Ft
1082	További számok/db	1086	7 950,00 Ft	1087	10 096,50 Ft
1085	Havi alapidj	1089	500 Perc		
1088	Lebeszélhető percek	1091	1 év		
1090	Hűségidő	1093	490,00 Ft	1094	622,30 Ft
1092	Hangrögzítés ****	1096	Díjmentes		
1095	Hangposta	1098	490,00 Ft	1099	622,30 Ft
1097	E-fax **	1101	2 900,00 Ft	1102	3 683,00 Ft
1100	Alközponti funkciók *	1104	4 900,00 Ft	1105	6 223,00 Ft
1103	IVR (automata kezelő)***				

1106

1107

1108

1109 INNO Smart 2		1111	Nettó	1112	Bruttó
1110	Tétel	1114	13,50 Ft	1115	17,15 Ft
1113	Mobil	1120			- Ft
1116	Vezetékes				
1119	Leforgalmazható alapidj	1122	3 Db		
1121	Előfizetéshez tartozó hívószámok	1124	100,00 Ft	1125	127,00 Ft
1123	További számok/db	1127	13 950,00 Ft	1128	17 716,50 Ft
1126	Havi alapidj	1130	1 000 Perc		
1129	Lebeszélhető percek	1132	2 év		
1131	Hűségidő	1134	490,00 Ft	1135	622,30 Ft
1133	Hangrögzítés ****	1137	Díjmentes		
1136	Hangposta	1139	Díjmentes		
1138	E-fax **				

1140	Alközponti funkciók *	1141	2 900,00 Ft	1142	3 683,00 Ft
1143	IVR (automata kezelő)***	1144	2 900,00 Ft	1145	3 683,00 Ft

1146

1147 ** Fax fogadására kijelölt plusz hívószám, fax fogadása email-ben, küldés feltöltő oldalon, Inno Smart 2 csomaghoz 1 db Fax hívószám tartozik.

1148 *** Az ár 1 szint IVR-t tartalmaz, a hangokat az ügyfél biztosítja.

1149 **** Kimenő és bejövő hívások kezelése, kérésre ennek bemondása, a rögzített hanganyag FTP-vel letölthető a felvételt követő 60 napig.

1150 Az árak nettó árak!

1151 A hívások után kiegészítő percdíj nem kerül felszámításra

1152 Az előfizetők saját hívószámai közötti forgalom díjmentes!

1153

1154

1155 Kedvezményes külföld csomag:

1156 Kiegészítő csomag 1 éves hűség esetén Nettó 700Ft / Bruttó 889 Ft. 2 éves hűség esetén Nettó 300 Ft, / Bruttó 381 Ft.

1157 Prepaid I (kizárólag magán személyeknek)

1158 Díjlem 1159 1160

1161 Vezetékes 1162 1163

1164 Mobil 1165 1166

1167 **AR: 15 Ft / Perc**

1168 választható feltöltési érték/egyenleg felhasználhatósági időtartam, mely a szolgáltatáshoz rendelt hívószám biztosítását is magában foglalja. Lejártat követően feltöltés nélkül is további 30 napig elérhetőséget biztosítunk, melyet követően a teljes szolgáltatás felfüggesztésre kerül. Külföldi díjszabás a Standard csomag díjszabása alapján.
 1168 ~~AR: 25 Ft / Perc~~
 1168 ~~Ár: 25 Ft / Perc~~
 1168 ~~Ár: 42 Ft / Perc~~
 1168 ~~Ár: 65 Ft / Perc~~
 1168 ~~Ár: 35 Ft / Perc~~

1169 ~~Belgium Germany Malaysia Italy~~
 1169 ~~Canada Greece Netherlands Spain~~

1170 Prepaid I csomag

1171 elem	Díj	1172 nettó	n	1173 bruttó	1174 Érvényességi idő
-----------	-----	------------	---	-------------	-----------------------

1175	1	1176	7	1177	1178
------	---	------	---	------	------

1179	2.	1180	1	1181	1182
------	----	------	---	------	------

1183	3.	1184	2	1185	1186
------	----	------	---	------	------

1187 csomag	4.	1188 937,01 Ft	3	1189 5 000,00 Ft	1190 27 hét
-------------	----	----------------	---	------------------	-------------

1191	5.	1192	6	1193	1194
------	----	------	---	------	------

1195 **Vezetékes**

1196 Lejártat követően feltöltés nélkül is további 30 napig elérhetőséget biztosítunk, melyet követően a teljes szolgáltatás felfüggesztésre kerül. Külföldi díjszabás a Standard csomag díjszabása alapján.

1197 **AR: 35 Ft / Perc**

1198 **Bolivia Mexico Indonesia**

1199

Kedvezményes külföld csomag

Mobil

ÁR: 25 Ft / Perc

1168 választható feltöltési érték/egyenleg felhasználhatósági időtartam, mely a szolgáltatáshoz rendelt hívószám biztosítását is magában foglalja. Lejártat követően feltöltés nélkül is további 30 napig elérhetőséget biztosítunk, melyet követően a teljes szolgáltatás felfüggesztésre kerül. Külföldi díjszabás a Standard csomag díjszabása alapján.
 1168 ~~AR: 25 Ft / Perc~~
 1168 ~~Ár: 25 Ft / Perc~~
 1168 ~~Ár: 42 Ft / Perc~~
 1168 ~~Ár: 65 Ft / Perc~~
 1168 ~~Ár: 35 Ft / Perc~~

Mobil

ÁR: 42 Ft / Perc

Australia Greece Mexica Denmark
Bolivia Indonesia Norway Japan
UK Italy Peru Spain

Mobil

ÁR: 65 Ft / Perc

Argentina Chile Ireland Switzerland
Belgium Croatia Luxemburg Poland
Brazil Estonia

A felsorolt árak nettó árak, melyek nem tartalmazzák a mindenkor érvényes ÁFA összegét.

Az árak nem érvényesek speciális prefixú szolgáltatók vagy szolgáltatók speciális szolgáltatást (pl. paging, personal numbering, special numbering, nomadic IP) tartalmazó számaira.

1200 1/B. SZÁMÚ MELLÉKLET

1201 DÍJZÓNÁK

1202 Díjzóna 1.			
1203	Canada (vezetékes vagy mobil)	1204	India (mobil)
1205	Hong Kong (mobil)	1206	Luxembourg (vezetékes)
1207	Romania [cosmote]	1208	Peru (vezetékes)
1209	United States (vezetékes)	1210	Guam (vezetékes vagy mobil)
1211	Thailand (vezetékes)	1212	Switzerland (vezetékes)
1213	Ireland (vezetékes)	1214	Bahrain (vezetékes)
1215	Thailand (mobil)	1216	Jordan (vezetékes)
1217	United Kingdom (vezetékes)	1218	Netherlands (vezetékes)
1219	Hong Kong (vezetékes)	1220	Iceland (vezetékes)
1221	Singapore (mobil)	1222	India (vezetékes)
1223	Singapore (vezetékes)	1224	Mexico [fix2]
1225	Sweden (vezetékes)	1226	Estonia (vezetékes)
1227	San Marino (vezetékes)	1228	South Korea (vezetékes)
1229	Puerto Rico (vezetékes)	1230	Martinique (vezetékes)
1231	Puerto Rico (mobil)	1232	Croatia (vezetékes)
1233	Spain (vezetékes)	1234	Austria (vezetékes)
1235	Argentina (vezetékes)	1236	Guadeloupe (vezetékes)
1237	Israel (vezetékes)	1238	United States [alaska]
1239	China (mobil)	1240	Reunion (vezetékes)
1241	France (vezetékes)	1242	Brazil (vezetékes)
1243	Australia (vezetékes)	1244	Monaco (vezetékes)
1245	Poland (vezetékes)	1246	Slovenia (vezetékes)
1247	Denmark (vezetékes)	1248	Turkey (vezetékes)
1249	New Zealand (vezetékes)	1250	Chile (vezetékes)
1251	Malaysia (vezetékes)	1252	Northern Mariana Islands
1253	Portugal (vezetékes)	1254	Romania (vezetékes)

1255	China (vezeték)	1256	Japan (vezeték)
1257	Germany (vezeték)	1258	Uzbekistan [tashkent]
1259	Taiwan (vezeték)	1260	Northern Mariana Islands
1261	Us Virgin Islands (mobil)	1262	Romania [olo]
1263	Cyprus (vezeték)	1264	Slovak Republic (vezeték)
1265	Us Virgin Islands (vezeték)	1266	Czech Republic (vezeték)
1267	Norway (vezeték)	1268	Macedonia (vezeték)
1269	Venezuela(vezeték)	1270	Andorra (vezeték)
1271	Belgium (vezeték)	1272	Brunei Darussalam (mobil)
1273	Italy (vezeték)	1274	Trinidad And Tobago (vezeték)
1275	Greece (vezeték)	1276	Russian Federation (vezeték)
1277	Brunei Darussalam	1278	Malta (vezeték)
1279	Colombia (vezeték)	1280	Latvia (vezeték)
1281	Chile (mobil)	1282	Bahamas (vezeték)
1283	Indonesia (mobil)	1284	

1285

1286

1287

1288

1289

1290	Díjzóna 2.		
1291	Dominican Republic	1292	Panama (vezeték)
1293	Malaysia (mobil)	1294	Iraq (vezeték)
1295	Georgia (vezeték)	1296	Bangladesh (vezeték)
1297	Bahamas (mobil)	1298	Lithuania (vezeték)
1299	Macao (vezeték)	1300	Kuwait (vezeték)
1301	San Marino (mobil)	1302	Laos (vezeték)
1303	Macao (mobil)	1304	South Korea (mobil)
1305	South Africa (vezeték)	1306	Cyprus (mobil)
1307	Zambia (vezeték)	1308	Paraguay (vezeték)

1309	Bangladesh (mobil)	1310	Finland (vezeték)
1311	Bermuda (vezeték)	1312	
1313		1314	
1315 Díjzóna 3.			
1316	Russian Federation (mobil)	1317	Colombia [movistar]
1318	Viet Nam (vezeték)	1319	Gibraltar (vezeték)
1320	French Guiana (vezeték)	1321	Uruguay (vezeték)
1322	Colombia [comcel]	1323	American Samoa (mobil)
1324	Laos (mobil)	1325	Mongolia (vezeték)
1326	Colombia (mobil)	1327	Bahrain (mobil)
1328	Bulgaria (vezeték)	1329	Cambodia (mobil)
1330	Colombia [ola]	1331	
1332		1333	
1334 Díjzóna 4.			
1335	Albania (vezeték)	1336	Kazakhstan (vezeték)
1337	Bermuda (mobil)	1338	Sweden (mobil)
1339	Kenya (vezeték)	1340	Saudi Arabia (vezeték)
1341	Pakistan (vezeték)	1342	Turkey (mobil)
1343	Argentina (mobil)	1344	Netherlands Antilles (vezeték)
1345	American Samoa	1346	Algeria (vezeték)
1347	Mauritius (vezeték)	1348	Russian Federation [fix2]
1349	Seychelles (vezeték)	1350	Cayman Islands (vezeték)
1351	Mongolia (mobil)	1352	Uzbekistan (mobil)
1353	Cambodia (vezeték)	1354	Namibia (vezeték)
1355	Liechtenstein (vezeték)	1356	Taiwan (mobil)
1357	Seychelles (mobil)	1358	Ghana (vezeték)
1359	Costa Rica (vezeték)	1360	Mozambique (vezeték)
1361	Costa Rica (mobil)	1362	Bolivia (vezeték)
1363	Mauritius (mobil)	1364	Pakistan (mobil)

1365	Swaziland (vezeték)	1366	Japan (mobil)
1367	Indonesia (vezeték)	1368	Guatemala (vezeték)
1369	Paraguay (mobil)	1370	Romania (mobil)
1371	Faeroes Islands (vezeték)	1372	Jordan (mobil)
1373	Viet Nam (mobil)	1374	Venezuela (mobil)
1375	Burundi (vezeték)	1376	Mexico (vezeték)
1377		1378	
1379		1380	

1381 Díjzóna 5.			
1382	Serbia And Montenegro	1383	France (mobil)
1384	Romania [orange]	1385	Malawi (vezeték)
1386	Uzbekistan (vezeték)	1387	Lebanon (vezeték)
1388	Jamaica (vezeték)	1389	Finland (mobil)
1390	Iran (vezeték)	1391	Nigeria (mobil)
1392	Australia (mobil)	1393	Tajikistan (mobil)
1394	Barbados (vezeték)	1395	Aruba (vezeték)
1396	Poland (mobil)	1397	France [sfr]
1398	France [orange]	1399	Mayotte (vezeték)
1400	Trinidad And Tobago (mobil)	1401	Kenya (mobil)
1402	Botswana (vezeték)	1403	United Kingdom (mobil)
1404	Ukraine (vezeték)	1405	Georgia (mobil)
1406	Tajikistan (vezeték)	1407	Kyrgyzstan (vezeték)
1408	Armenia (vezeték)	1409	Israel (mobil)
1410	Kyrgyzstan (mobil)	1411	Dominican Republic (mobil)
1412	Zimbabwe (vezeték)	1413	Morocco (vezeték)
1414	Kuwait (mobil)	1415	Austria (mobil)
1416	Burundi (mobil)	1417	
1418		1419	

1420 Díjzóna 6.			
1421	Lithuania (mobil)	1422	Antigua And Barbuda (mobil)
1423	Sri Lanka (vezetékes)	1424	St Vincent And The Grenadines
1425	Iraq (mobil)	1426	Nauru (mobil)
1427	Romania [vodafone]	1428	Iran (mobil)
1429	Anguilla (vezetékes)	1430	Kazakhstan (mobil)
1431	Egypt (vezetékes)	1432	Tanzania (vezetékes)
1433	Ecuador (vezetékes)	1434	Turkmenistan (vezetékes)
1435	Nigeria (vezetékes)	1436	France [bouygues Telecom]
1437	Tanzania (mobil)	1438	Rwanda (mobil)
1439	South Africa (mobil)	1440	Uganda (mobil)
1441	Egypt (mobil)	1442	Turks And Caicos (vezetékes)
1443		1444	
1445 Díjzóna 7.			
1446	Ukraine (mobil)	1447	Grenada (vezetékes)
1448	Malawi (mobil)	1449	Bhutan (mobil)
1450	Syrian Arab Republic	1451	Gibraltar (mobil)
1452	Turkmenistan (mobil)	1453	St Kitts And Nevis (vezetékes)
1454	Brazil (mobil)	1455	Honduras (vezetékes)
1456	Netherlands Antilles (mobil)	1457	Spain (mobil)
1458		1459	
1460 Díjzóna 8.			
1461	British Virgin Islands	1462	Latvia (mobil)
1463	Rwanda (vezetékes)	1464	Zambia (mobil)
1465	Antigua And Barbuda	1466	Saudi Arabia (mobil)
1467	Angola (vezetékes)	1468	Denmark (mobil)
1469	Romania [telemobil]	1470	Lesotho (vezetékes)
1471	Sri Lanka (mobil)	1472	Bolivia (mobil)

1473	Bhutan (vezeték)	1474	Anguilla (mobil)
1475	Maldives (vezeték)	1476	Croatia (mobil)
1477	Norway (mobil)	1478	Gabon (vezeték)
1479	Uganda (vezeték)	1480	Suriname (vezeték)
1481	Montserrat (mobil)	1482	Chad (vezeték)
1483	Guatemala (mobil)	1484	Niger (vezeték)
1485	Portugal (mobil)	1486	Angola (mobil)
1487	Ireland (mobil)	1488	New Zealand (mobil)
1489	Bosnia-herzegovina	1490	Panama (mobil)
1491	El Salvador (vezeték)	1492	Uruguay (mobil)
1493	Mexico (mobil)	1494	Armenia (mobil)
1495	Oman (vezeték)	1496	Dominica (vezeték)
1497	St Lucia (vezeték)	1498	Montenegro (vezeték)
1499	Germany (mobil)	1500	Belgium [proximus]
1501	Montserrat (vezeték)	1502	Honduras (mobil)
1503	Mozambique (mobil)	1504	Netherlands (mobil)
1505	Philippines (vezeték)	1506	United Arab Emirates (mobil)
1507	Moldova (vezeték)	1508	Cameroon (vezeték)
1509	Greece (mobil)	1510	Italy (mobil)
1511	Peru (mobil)	1512	United Arab Emirates
1513	Nicaragua (vezeték)	1514	Cayman Islands (mobil)
1515	Iceland (mobil)	1516	Azerbaijan (vezeték)
1517	Nepal (mobil)	1518	Sudan (mobil)
1519	Philippines (mobil)	1520	Sudan (vezeték)
1521		1522	
1523	Díjzóna 9.		
1524	Yemen (vezeték)	1525	Lesotho (mobil)
1526	Luxembourg (mobil)	1527	Estonia (mobil)
1528	Qatar (vezeték)	1529	Ghana (mobil)

1530	Yemen(mobil)	1531	Liberia (mobil)
1532	Nepal (vezetékes)	1533	Jamaica (mobil)
1534	Belgium (mobil)	1535	Belgium [mobistar]
1536	Syrian Arab Republic	1537	Mali (vezetékes)
1538	Czech Republic (mobil)	1539	Burkina Faso (vezetékes)
1540	El Salvador (mobil)	1541	New Caledonia (mobil)
1542	Niger (mobil)	1543	St Lucia (mobil)
1544	Benin (mobil)	1545	Moldova (mobil)
1546	Benin (vezetékes)	1547	Mauritania (vezetékes)
1548	Cape Verde (vezetékes)	1549	Tunisia (vezetékes)
1550	Slovak Republic (mobil)	1551	Belgium [base]
1552	Suriname (mobil)	1553	New Caledonia (vezetékes)
1554	Guyana (mobil)	1555	Palestinian Territory (vezetékes)
1556	Faeroes Islands (mobil)	1557	Lebanon (mobil)
1558	Aruba (mobil)	1559	Swaziland (mobil)
1560	Malta (mobil)	1561	Senegal (vezetékes)
1562	Chad (mobil)	1563	Haiti (vezetékes)
1564	Congo (vezetékes)	1565	Norfolk Island (vezetékes)
1566	Fiji (mobil)	1567	Fiji (vezetékes)
1568	Namibia (mobil)	1569	Qatar (mobil)
1570	Barbados (mobil)	1571	Oman (mobil)
1572	Botswana (mobil)	1573	Grenada (mobil)
1574	Micronesia (vezetékes vagy	1575	St Pierre And Miquelon
1576		1577	
1578	Díjzóna 10.		
1579	Palestinian Territory (mobil)	1580	Eritrea (vezetékes)
1581	Maldives (mobil)	1582	Mali (mobil)
1583	Switzerland (mobil)	1584	Azerbajjan (mobil)
1585	Ecuador (mobil)	1586	Cape Verde (mobil)

1587	Reunion (mobil)	1588	Libya (mobil)
1589	Congo Democratic Republic	1590	British Virgin Islands (mobil)
1591	Guadeloupe (mobil)	1592	Albania (mobil)
1593	Guinea (mobil)	1594	Myanmar (mobil)
1595	Gabon (mobil)	1596	Central African Republic
1597	Burkina Faso (mobil)	1598	Macedonia (mobil)
1599	Belize (vezetékes)	1600	Tonga (mobil)
1601	Mauritania (mobil)	1602	Samoa (mobil)
1603	St Vincent And The	1604	Madagascar (mobil)
1605	Andorra (mobil)	1606	Tonga (vezetékes)
1607	Dominica (mobil)	1608	Nauru (vezetékes)
1609	St Kitts And Nevis (mobil)	1610	Bosnia-herzegovina (mobil)
1611	Belarus (vezetékes)	1612	Afghanistan (vezetékes)
1613	Serbia And Montenegro	1614	French Polynesia (vezetékes)
1615	Cameroon (mobil)	1616	St Pierre And Miquelon (mobil)
1617	Turks And Caicos (mobil)	1618	Marshall Islands (mobil)
1619	Nicaragua (mobil)	1620	Equatorial Guinea (mobil)
1621	Belize (mobil)	1622	Liechtenstein (mobil)
1623	Guinea (vezetékes)	1624	Marshall Islands (vezetékes)
1625	Palau (mobil)	1626	Mayotte (mobil)
1627	Samoa (vezetékes)	1628	Haiti (mobil)
1629	Martinique (mobil)	1630	Equatorial Guinea (vezetékes)
1631	French Guiana (mobil)	1632	Ivory Coast (mobil)
1633	Libya (vezetékes)	1634	Congo Democratic Republic
1635	Ethiopia (vezetékes)	1636	Eritrea (mobil)
1637	Afghanistan (mobil)	1638	Ivory Coast (vezetékes)
1639	Guyana (vezetékes)	1640	Belarus (mobil)
1641	Tuvalu (vezetékes vagy mobil)	1642	Ethiopia (mobil)
1643	Senegal (mobil)	1644	

1645
1647
1649

1646
1648
1650

1651 Díjzóna 11.			
1652	Madagascar (vezeték)	1653	Tunisia (mobil)
1654	Montenegro (mobil)	1655	Gambia (mobil)
1656	Myanmar (vezeték)	1657	Comoros (mobil)
1658	Morocco (mobil)	1659	Somalia (mobil)
1660	Liberia (vezeték)	1661	Vanuatu (vezeték)
1662	Guinea-bissau (mobil)	1663	Solomon Islands (vezeték)
1664	Monaco (mobil)	1665	East Timor (vezeték)
1666	Palau (vezeték)	1667	Papua New Guinea (mobil)
1668	French Polynesia (mobil)	1669	Wallis And Futuna (vezeték vagy mobil)
1670	Algeria [wataniya]	1671	Vanuatu(mobil)
1672	Algeria (mobil)	1673	Somalia (vezeték)
1674	Comoros (vezeték)	1675	Kiribati (mobil)
1676	Solomon Islands (mobil)	1677	Kiribati (vezeték)
1678	Zimbabwe (mobil)	1679	North Korea (vezeték vagy mobil)
1680	Gambia (vezeték)	1681	Cook Islands (mobil)
1682	Djibouti (mobil)	1683	Cook Islands (vezeték)
1684	Djibouti (vezeték)	1685	Greenland (vezeték)
1686	Sierra Leone (mobil)	1687	Sao Tome And Principe
1688	Central African Republic	1689	Ascension Islands (vezeték)
1690	Guinea-bissau (vezeték)	1691	Greenland (mobil)
1692	Bulgaria (mobil)	1693	Falkland Islands (mobil)
1694	Slovenia [ipko]	1695	Falkland Islands (vezeték)
1696	Slovenia (mobil)	1697	Niue (vezeték vagy mobil)
1698	Togo (vezeték)	1699	St Helena (vezeték vagy mobil)
1700	Sierra Leone (vezeték)	1701	East Timor (mobil)

1702	Togo (mobil)	1703	British Indian Ocean Territory
1704	Congo (mobil)	1705	Antarctica (vezetékes vagy
1706	Papua New Guinea	1707	Sao Tome And Principe (mobil)
1708	Tristan Da Cunha (vezetékes	1709	Cuba (mobil)
1710	Cuba (vezetékes)	1711	Norfolk Island (mobil)
1712	Thuraya (vezetékes vagy	1713	

1714

1715

1716

1717

1718

1719

1720

1721

1722

1723

1724

1725 1/C. SZÁMÚ MELLÉKLET

1726

1727 **Ellátott területek**

1728	Terület	1729	1730	B	1731	Té
1732	Baranya	1733	1734	2	1735	20
1736	Borsod-	1737	1738	2	1739	20
1740	Budapest	1741	1742	2	1743	20
1744	Bács-Kiskun	1745	1746	2	1747	20
1748	Békés	1749	1750	2	1751	20
1752	Csongrád	1753	1754	2	1755	20
1756	Fejér	1757	1758	2	1759	20
1760	Győr-Moson-	1761	1762	2	1763	20
1764	Hajdú-Bihar	1765	1766	2	1767	20
1768	Heves	1769	1770	2	1771	20
1772	Jász-	1773	1774	2	1775	20
1776	Komárom-	1777	1778	2	1779	20
1780	Nógrád	1781	1782	2	1783	20
1784	Pest	1785	1786	2	1787	20
1788	Somogy	1789	1790	2	1791	20
1792	Szabolcs-	1793	1794	2	1795	20
1796	Sárvár	1797	1798	2	1799	20
1800	Tolna	1801	1802	2	1803	20
1804	Vas	1805	1806	2	1807	20
1808	Veszprém	1809	1810	2	1811	20
1812	Zala	1813	1814	2	1815	20

1816

1817

1818 **2. sz. melléklet - adatvédelmi tájékoztató**

1819

1820 **Adatkezelési tájékoztató:**

1821

1822 Jogszabályi háttér

1823 A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

1824

1. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
2. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
3. az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet
4. A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet
5. Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V. 26.) Kormányrendelet.

1825

1826 A Szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama: A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett Előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

1827

1828 Az adatok továbbításának esetei

1829 Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az Eht 157. § (2) alapján a következő adatokat kezelheti:

- a) az Eht 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;

d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

e) a hívó és a hívott előfizetői számok;

f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;

i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

j) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;

k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1830 Az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján a 157. § (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

1831 Az Eht 157. § (10) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

1832 Az Eht 158. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés

megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

1833 A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 129. § (5) bekezdés *a)*, *c)*, illetve *f)* pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

1834 Az előfizető adatai az Eht 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a)* számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b)* számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c)* az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

1835 A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

1836 A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

1837 Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

1838 Az adatállományból adatot igényelhet

- a)* az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- b)* a 157. § (8)–(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c)* bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

1839 A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

1840 Az Eht. 129.§ (5) bekezdése szerint az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek, jól látható módon, figyelemfelhívó jelleggel, jól értelmezhető módon tartalmaznia kell az általános szerződési feltételekben foglaltaktól való valamennyi eltérést, továbbá a szolgáltatás

sajátosságaira figyelemmel az alábbi fejezetcímek és sorrend szerint legalább a következőket:

- a) személyes adatok;
- b) szolgáltató adatai;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás;
- d) az előfizetői szerződés időtartama;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);
- g) az Elnök által rendeletben meghatározott további fejezetek.

1841 Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

1842

1. Az írásbeli Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

a) *Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 129. § (5) bekezdés a) pontja alapján a Rendelet alapján kezelt adatok:*

1843

- i) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- ii) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén bankszámlaszáma;
- iii) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- iv) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén bankszámlaszáma;
- v) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselőjének i),ii), iii) pontokban meghatározott adatai;
- vi) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (így különösen telefonszám, e-mail cím). *

1844 * a v) pont csak számlás előfizetés (Igénybevételi díjat utólag fizető Előfizetők) esetén alkalmazandó.

1845 *A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizető azonosítása, az Előfizetővel történő kapcsolattartás;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

1846

b) *az érintettek Előfizetői Szerződésben tett hozzájárulása alapján kezelt adatok:*

- i) az egyéni Előfizetők, valamint az üzleti/intézményi Előfizetők képviselőjében eljáró személyek személyi igazolványának, útlevelének, kártya formátumú vezetői engedélyének száma;
 - ii) egyéni Előfizetők diákigazolványának száma;
 - iii) egyéni Előfizetők állampolgársága;
 - iv) az üzleti/intézményi Előfizetők adószáma;
 - v) a személyazonosító okmány fénymásolata;*
 - vi) üzleti/intézményi Előfizetők esetén az aláírási címpéldány vagy aláírásminta;
 - vii) üzleti/intézményi Előfizetők képviselőjében eljáró személyek neve, születési helye és ideje, anyja neve;
 - viii) az Előfizető e-mail címe;
 - ix) természetes személy Előfizető által bemutatott közüzemi számla és bankszámlakivonat fénymásolata**.
- a) természetes személy kezes esetében vezetékneve, keresztnéve, születési vezetékneve, születési keresztnéve, születési ideje, helye, anyja neve, állandó lakcíme; személyi igazolványának, útlevelének, kártya formátumú vezetői engedélyének típusa és száma, lakcímkártyájának száma***,
 - b) céges kezes esetében a cég neve, adószáma, cégjegyzékszám, székhelye, aláírási címpéldánya vagy aláírási mintája, a képviselőjében eljáró személy vezetékneve, keresztnéve, születési vezetékneve, születési keresztnéve, születési ideje, helye, anyja neve.

1847

1848 *A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- a) az Előfizető és a Kezes azonosítása, a vele való kapcsolattartás;
- b) az Előfizető és a Kezes azonosító adatai valódiságának ellenőrzése;
- c) az Előfizető és a Kezes hitelképességének vizsgálata;

- d) számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése;
- e) az Eht. 158. §-ában meghatározott közös adatállomány működtetése.

1849

2. A szóbeli Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

1850

a) *Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 129. § (7) bekezdésében elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:*

1851

- i) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- ii) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén bankszámlaszáma;
- iii) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje; nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén bankszámlaszáma;
- iv) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselőjének i), ii), iii) pontokban meghatározott adatai;
- v) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (így különösen telefonszám, e-mail cím).

1852

1853 *A felsorolt adatok kezelésének célja:*

1854 Az Eht. 159. § (1) bekezdése szerint az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozóhatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.

1855

1856 *Az érintettek hozzájárulása alapján kezelt adatok:*

1857 i) az egyéni Előfizetők, valamint az üzleti/intézményi Előfizetők képviselőiben eljáró személyek személyi igazolványának száma.

1858

1859 *A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- a) az Előfizető azonosítása, az Előfizetővel való kapcsolattartás,
- b) az Előfizető azonosító adatai valódiságának ellenőrzése,
- c) az Előfizető hitelképességének vizsgálata.

1860

3. Az Előfizetők által tett bejelentésekkel kapcsolatos, az Eht. 141. §-a alapján a Rendeletben foglalt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

1861

- a) a bejelentésről készült hangfelvétel;
- b) az Előfizető neve, hívószáma.

1862

1863 *A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- a szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása, a bejelentések megfelelő módon történő rögzítése;
- a hiba elhárítása, bejelentés kezelés, valamint az Előfizető tájékoztatása a hibabehatároló eljárás eredményéről és a hibaelhárítás, illetve a bejelentés kezelése érdekében tett

1864 intézkedésekről.

1865

4. A szolgáltatással kapcsolatos személyes adatok:

1866

a) az Eht. 157. §-a által adott felhatalmazás alapján kezelt adatok:

- i) az 1. a) pontban felsorolt adatok;
- ii) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- iii) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- iv) az állomás típusa;
- v) az állomás száma;
- vi) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi

azonosítója (IMEI);

vii) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

viii) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;

ix) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;

x) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1867

1868 Az érintettek hozzájárulása – a regisztráció megkezdése – alapján kezelt adatok:

i) fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás tiltás feloldásához szükséges, a Szolgáltató számlázási rendszeréből nyert a 4.a) pontban írt előfizetői adatok, valamint a feloldás ténye és ideje,

ii) fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás tiltásához szükséges, a Szolgáltató számlázási rendszeréből nyert, valamint a Tartalomszolgáltató által átadott, ilyen szolgáltatásra regisztrált előfizetők 4.a) pontban írt előfizetői adatai, valamint a tiltás ténye és ideje.

1869

1870 *A felsorolt adatok kezelésének célja:*

- számlázás, a díjszámítás helyességének ellenőrzése, valamint a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Előfizetői Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése;
- a fogadott emelt díjas SMS szolgáltatás igénybe vétele és tiltása;
- továbbítás más távközlési szolgáltatóknak az Eht. 158. §-ában meghatározott feltételek szerint, illetve közös adatállomány működtetése;
- a hívások felépítésében közreműködő más távközlési szolgáltatókkal történő elszámolás;
- a szolgáltatás megfelelő minőségének, valamint a Szolgáltató által az Előfizető vagy Előfizetői csoport részére biztosítani kívánt személyre szabott szolgáltatás, illetve ilyen szolgáltatás lehetőségének biztosítása;
- jogellenesen alkalmazott végberendezésének használatának megakadályozása.

1871

5. Az Eht. 159/A. §-a által a mobilrádiótelefon-szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok

1872

- a) az 1. a) pontban felsorolt adatok;
- b) az előfizetői hozzáférési pont hívószáma, valamint az egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- d) az alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- e) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- f) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;
- g) internetes elektronikus levelezési szolgáltatás esetén a c) pont szerinti adatok a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan;
- h) az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, valamint a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP-cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- i) az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakítása követéséhez szükséges adatok (IP-cím, portszám);
- j) sikertelen hívások esetén az a), b), c), d), e), f) pont szerinti adatok.

1873

6. Fogyasztói panaszbejelentések kivizsgálása érdekében a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (továbbiakban: Fvtv.) 17/A. § (4) bekezdése alapján kötelezően kezelt adatok:

1874

- a) amennyiben a panasz bejelentője előfizetői jogviszonyban áll a Szolgáltatóval az 1. pontban felsorolt adatok;
- b) amennyiben a panasz bejelentője nem áll előfizetői jogviszonyban a Szolgáltatóval, akkor a panasz bejelentőjének neve, címe, továbbá a panasz bejelentésekor a panaszos által megadott egyéb adatok;
- c) amennyiben a panaszos szóban jelenti be a panaszt és annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az a), illetve b) pontban

meghatározott adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre;

d) a panaszos számára megküldött válaszevél másolata.

1875 *A felsorolt adatok kezelésének célja:*

1876

tájékoztatása a vizsgálat eredményéről.

1877

1878 **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA**

1879

1) Az Eht. 88. § (7) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el. Ennek megfelelően a Szolgáltató rendszerében keletkező előfizetői hívásadatok – a szolgáltatásról kiállított számlán szereplő adatok kivételével, melyekre a II. fejezet 3. pontja az irányadó – a keletkezésüktől számított két évig, díjszámítással kapcsolatos jogvita esetén a jogvita lezárásáig tárolódnak.

2) Az Eht. 157. § (3) bekezdése értelmében a Szolgáltató az I. fejezet 1. pontjának b) alpontjában, 2. pontjának b) alpontjában, 4. pontjában és 7. pontjában meghatározott adatokat a keletkezésüktől az Előfizetői Szerződésből – az adattal összefüggésben – eredő igényeknek az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig tárolja.

3) A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, hívószáma, valamint az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma szerepel, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított nyolc évig tárolandóak.

4) A bejelentésről készített hangfelvétel és az egyéb, ezzel kapcsolatban felvett adatok az Eht. 141.

1880 § (1) bekezdése alapján az Eszr. 10. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a hangfelvétel keletkezésétől, illetve az adatok felvételétől számított két évig tárolandóak.

1881

A benyújtott panasz kivizsgálása és a panaszos