

Tiszafüredi Kábeltvév Szövetkezet szolgáltató



Általános Szerződési Feltételek

TELEFON
szolgáltatáshoz vagy
Hangszolgáltatáshoz

Tiszafüred
település területén

Hatályba lépés kelte: 2026.06.01

Utolsó módosítás kelte: 2026.04.28

Készült: 2012.04.01

szolgáltató cégszerű aláírása

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

Tartalomjegyzék

1 ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	1
1.1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	1
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 MEGISMERHETŐK	1
1.3 A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG).....	1
1.4 A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....	1
1.5 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	1
1.6 A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE	1
1.7 AZ ÁSZF-BEN ALKALMAZOTT FOGALMAK - AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYÉNEK MEGHATÁROZÁSA	1
2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	2
2.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI,	2
2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	5
2.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	6
2.4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	7
2.5 MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI	7
3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	8
3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA.....	8
3.2 A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	8
3.3 A SEGÉLYKÉRŐ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRAA VONATKOZÓ LEÍRÁS	8
3.4 TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMLEGES -E.....	8
3.5 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	8
4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	8
4.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HIRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKE.....	8
4.2 AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY A SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE.....	9
4.3 TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSEKRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	9
4.4 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	9
5 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....	10
5.1 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	10
5.2 A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	10
5.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	11

6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....12

6.2 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	13
6.3 A PANASZOK, BEJELNETÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA.....	14
6.4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	15
6.5 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	16
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.....	16

7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR16

7.1 ¹ AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ	16
7.2 A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK	18
7.3 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI, VIS MAIOR.....	18
7.4 AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS.....	19
7.5 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ALKALMAZOTT JOGKÖVETKEZMÉNY	20

8 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI20

8.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	20
8.2 INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK	23
8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE N FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	23

9 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA23

9.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZŰNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI	23
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	23

10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG27

10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA	27
10.2 AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGÁIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	28

11 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK.

MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT).....	31
11.1 ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK	31
11.2 EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT.....	31
12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	31
12.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	31
12.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	32
12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	33
12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	34
12.5 EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	35
13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	35
13.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	35
13.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	36
13.3 A VÉGBERENDEZÉSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁSHATÉKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	36
13.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	36
14 A KISKORÚAK VÉDELMEÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁSHATÉKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	36
15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA	36

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

1 Általános Adatok, Elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: Tiszafüredi Kábeltévé Szövetkezet

A Szolgáltató rövidített cégneve: Tiszafüredi Kábeltévé Szövetkezet

A Szolgáltató székhelye: 5350 Tiszafüred, Örvényi út 8/4

A Szolgáltató telephelye: 5350 Tiszafüred, Örvényi út 6.

A Szolgáltató levelezési címe: 5350 Tiszafüred, Örvényi út 8/4.

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 megismerhetők

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszámokon, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy levélben jelentheti be a hibákat, illetve, internetes ügyfélkaput (ugyfelkapu.last-mile.hu) vehet igénybe minden nap 00.00-24.00 óra között.

- Központi Ügyfélszolgálati iroda: 5350 Tiszafüred, Örvényi út 8/4
- Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: Hétfő-Csütörtök: 08.00-16.00 és Péntek: 08.00-14.00 - ezen kívüli időszakban üzenetrögzítőn.
- Központi Ügyfélszolgálat telefonszámai: 59/511-184

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről a jogszabályokban kötelezően előírtan, hangfelvételt készít.

- Központi Ügyfélszolgálat Fax száma:
- Központi Ügyfélszolgálat e-mail címe: furedkabel@gmail.com

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes elérhetőség: www.furedkabel.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé, a Szolgáltató az ÁSZF-et nyomtatható módon teszi közzé.

1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Területi Hivatala

Cím: 4025 Debrecen,, Hatvan utca 43.

Telefon: +36 52 522-122

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: uszi-debrecen@nhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefonszám: +36.1.429.8644

Weboldal: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

1.7 Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak - az előfizető személyének meghatározása

1.7.1 Előfizető

Olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

1.7.1.1 Egyéni Előfizető

Az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

1.7.1.2 Üzleti Előfizető

Az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket 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.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

- a) Ha az üzleti előfizető foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (1.8.4.1.) szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) előfizetői szerződésekkel kapcsolatos valamint a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (Eszr.) rendelkezéseitől.
- b) Ha az üzleti előfizető nem minősül a 1.8.4.1. pont szerinti előfizetőnek, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (1.8.4.2.) szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az Eszr. 4. § (2) bekezdésében meghatározott jogszabályhelyektől. Eltérés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza azt, hogy a Szolgáltató és az üzleti előfizető az adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételtől miben és hogyan tértek el és tartalmazza az előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

1.7.1.3 Kis- és középvállalkozás (KKV)

A kis- és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások, amelyek a jelen ÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

1.7.1.4 Nagyvállalat

Nem minősül kis- és középvállalkozásnak. A Szolgáltató és a jelen pont szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), előfizetői szerződésekkel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (Eszr.) rendelkezéseitől.

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,

A jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatást/szolgáltatásokat igénybe venni kívánó igénylő valamint a szolgáltató közötti előfizetői jogviszony az egyedi előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az egyedi előfizetői szerződés alapján szolgáltató a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő felek az egyedi előfizetői szerződést főszabályként írásban köthetik meg, de szóban, ráutaló magatartással is létrejöhet az előfizetői jogviszony. Ráutaló magatartással akkor jön létre az 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.

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az előfizetői Szerződés létrejöhet

- az Igény bejelentésével egyidejűleg vagy
- az Igény bejelentését követően.

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, telefonon vagy a Szolgáltató irodájában személyesen jelentheti be.

A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, továbbá ha szükséges, Műszaki előminősítést végez.

A vizsgálat eredményétől függően a Felek a Szerződést a 2.1.5. pont szerinti módokon köthetik meg.

2.1.1.1 A Szerződés létrejötte az Igény bejelentésével egyidejűleg

Ha a Szerződés az Igény bejelentésével egyidejűleg jön létre, a Szolgáltató a bejelentéssel egyidejűleg elvégzi a 2.1.2- 2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat, és - ha a Szerződés megkötésének nincsen akadálya – az Igény adatait közvetlenül az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíti.

2.1.1.2 A Szerződés létrejötte az Igény bejelentését követően

Ha a Szerződés az Igény bejelentését követően jön létre, a Szolgáltató nyilvántartásba veszi az Igényt, a nyilvántartásban rögzíti az Igény adatait, majd ezt követően haladéktalanul, de legfeljebb az Igény bejelentésének időpontjától számított 15 napon belül elvégzi az Igény teljesíthetősége érdekében szükséges, a 2.1.2-2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat.

Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a hiánytalan Igényről való tudomásszerzés) időpontja.

Az Igénylő köteles az Igényben a 2.2. pont szerinti tartalmat megadni. Ha az Igény a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

Legkésőbb a vizsgálatok lefolytatására rendelkezésre álló határidő lejártával a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, hogy

- a) az Igényt teljesíti és az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az előfizetői szerződés megkötésére úgy, hogy az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, általa aláírt Egyedi előfizetői illetve elektronikus szerződéskötés esetén az általa írásba foglalt előfizetői Szerződést, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Igénylő által megadott e-mail címre megküldi,
- b) az előfizetői szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igény bejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az igényt teljesíti az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az a pont szerint azzal, hogy megjelöli, ezzel egyidejűleg megjelöli Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 90 napot, vagy
- c) az Igényt elutasítja.

Ha a Szolgáltató a fenti b) pont szerint a műszaki feltételek hiánya miatt nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az Igényt, és az Igénylő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, az Igénylő az Igényt írásban vagy telefonon visszavonhatja.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

Az a-b pontban foglalt esetben az Igénylő nem tesz a Szolgáltató (15 napos létesítési határidőtől eltérő létesítési határidőre vonatkozó) nyilatkozatára elfogadó nyilatkozatot, úgy a Szolgáltató az Igényt törli a nyilvántartásból.

Az első két pontban foglalt esetekben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére. (Eszr. 5. § (2) bekezdés).

2.1.2 A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése

Az üzleti előfizető részéről szükséges 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósi bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviselőjére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány/okmányirodai nyilvántartási szám alapján, őstermelő esetén őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviselői jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviselői jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az Előfizető, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni, illetve szóbeli szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának adatbázisában ellenőrizze.

Az előfizetői adatok valóságának ellenőrzése valamint a fizetőképesség vizsgálat körében a Szolgáltató jogosult a fentiekben megnevezett adatokon, igazolásokon túlmenően bankszámla kivonat, NAV igazolás bemutatását kérni az Előfizetőtől.

Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el, a cég képviselőjét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

2.1.3 Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

2.1.3.1 Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét akár harmadik fél igénybevétele útján vizsgálni és az ehhez szükséges információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat az Előfizetőtől bekérni. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék, vagy egyéb más biztosíték (bankgarancia, kezesség, előleg, stb.) adásához kötni.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét előleg, vagy más biztosíték megfizetéséhez köti, és azt az Előfizető nem teljesíti a számlában megjelölt határidőig, úgy a jelen ÁSZF [2.4.2.](#) pontjában meghatározott Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje meghosszabbodik a késedelem időtartamával.

Az Előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését visszautasíthatja.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

2.1.3.2 Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vagy készülék vásárlását megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti díj- vagy kártérítési igényét.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti így különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök vagy készülékek értékét, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet így különösen bankgarancia, kezesség vagy előleg.

Ha a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni vagy az előfizetői Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, ez esetben a Szerződés annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása. Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető által történt befizetésként kezeli, az Előfizető kérésére azt visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és készülék-részletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben a Szerződés megkötése mellett kedvezményes készülékvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő díjtartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint a Szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a ki nem egyenlített díjtartozással, és készülékrészletekkel összefüggő szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

2.1.4 Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez a Szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató a Szerződés megkötésének megelőzően a műszaki előminősítő rendszere alapján megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e a Szolgáltatás létesítésének műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést is végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Szerződést köt.

Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

2.1.5 Az előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja

2.1.5.1 Az előfizetői Szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az előfizetői szerződés létrejön Jelenlévők között:

telephelyi irodában írásban, telephelyi irodán kívül (azaz nem telephelyi irodában), írásban;

Távollévők között levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén írásban, elektronikus úton írásban, ráutaló magatartással, az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával (Eszr. 5. § (4) bekezdés).

Határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan öt terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító rendelkezés semmis (Eszr. 27. § (1) bekezdés).

2.1.5.2 Az előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok:

- Jelenlévők között az előfizetői Szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, azaz papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).
- Ha az írásbeli egyedi előfizetői szerződés aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg.
- A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli Igény esetén az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- Távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt (Eszr. 6. § (3) bekezdés).
- Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató a d) pont szerinti értesítésben a határozott időtartam lejártának napjáról is értesíti az Előfizetőt (Eszr. 27. § (2) bekezdés).
- Elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az egyedi előfizetői Szerződés Előfizető általi elfogadását legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja, és rögzíti, az előfizetői szerződést vagy a hozzáférésehez szükséges adatokat (elérési útvonalat) pedig a rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizető által megadott e-mail címre megküldi. Az Előfizetői Szerződés az Előfizető számára való hozzáférhetővé (elérhetővé) tétel időpontjában jön létre. Az elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

2.1.5.3 Az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

Ráutaló magatartással jön létre az 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 az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak (Eszr. 5. § (5) bekezdés).

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, más tartós adathordozón vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. § (1) bekezdés).

Ráutaló magatartásnak minősül:

- A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- a Szolgáltatás igénybevétele és/vagy ellenértékének megfizetése; egyenleg feltöltése előre fizetett Szolgáltatások esetén;
- előfizetői minőségben történő eljárás a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati csatornáján;
- rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban;
- megrendelés, eseti szolgáltatások igénybevétele a Szolgáltató önkiszolgáló menürendszerében;
- a Szolgáltatás esetenkénti aktiválása.

2.1.5.4 Előszerződés megkötése

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződést is kötni. Ez esetben az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján telepítési díjelőleget fizetésére kötelezhető. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50 %-a, amelynek befizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhat elő. Amennyiben az Előfizető a díjelőleget a számlán feltüntetett határidőt követő 8 napon belül sem fizeti be, az előszerződés megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az előszerződés megkötését követően a szerződést neki felróható okból nem köti meg, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltató a szerződést neki felróható okból nem köti meg, a befizetett díjelőleget visszafizeti az Előfizetőnek.

2.1.5.5 Szerződéskötés, -módosítás, szerződéskötés megtagadása

A Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését, különösen az alábbi esetekben:

- ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása van;
- ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató öt éven belül legalább egy alkalommal már felmondta az előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizetői szerződést öt éven belül legalább egy alkalommal díjtartozás miatt felmondta Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitel érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére; egyedi értékhatár alkalmazása esetén, ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el; ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését.

Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitel érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez, vagy határozott tartamú előfizetői szerződés vállalásához kösse.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.

A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól.

Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghíúsulás esetére előírt kötbér.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1 Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) személyes adatok:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, telefonszáma,
- ab) az előfizetői hozzáférési pont helye, csatlakozó berendezések darabszáma,
- ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa , ac -ad pont szerinti adatai,
- af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),

b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

e) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

g) Ajánlattevő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti) ,

h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

i) kis- és középvállalkozásnak minősülő Ajánlattevő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,

j) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

2.2.2 A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén), átadását kérheti:

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

30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírósi által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példány, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbírósi vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre,

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

alírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett),

a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,

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

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

c) az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,

d) a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,

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

f) Egyéni vállalkozók esetében:

g) a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,

h) egyéni vállalkozó azonosító okmánya,

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

j) Természetes személy esetében:

k) azonosító okmány (személyi igazolvány vagy útlevél),

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

m) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrész is) díjmentes igénybevételéhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrész is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károsító hatásoktól védi,

amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgalmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3 Nyilatkozatok az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről

Amennyiben az igénylő kis- és középvállalkozás, akkor az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozatot Kis- és középvállalkozás igénylő nyilatkozata arról, hogy az igényelt szolgáltatást Egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához; az Igénylő nyilatkozata a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről; az Igénylő nyilatkozata egyedi értékhathár alkalmazása esetén az Egyedi értékhathár elfogadásáról; az Igénylő nyilatkozata Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről; az Igénylő nyilatkozata elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről; az Igénylő nyilatkozata a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződés teljes időtartama alatt az előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az igénylő, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

2.2.4 Egyebek:

az Igény bejelentésének helye, időpontja;

az Igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

2.3 Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

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 megkezdeni.

A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a 4. sz. melléklet szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területet az egyes szolgáltatásokra vonatkozó 4. sz. melléklet tartalmazza.

A 4. sz. mellékletben szereplő díjak legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Ajánlattevők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Ajánlattevők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

A kivitelezés során az Ajánlattevő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Ajánlattevő viseli.

A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V- os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat - az elállási díjjal csökkentett összegben - legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által, részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel és a modemmel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon túli, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontot túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg.

2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.4.1 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy műszaki lehetőség hiányában az általa év, hónap, nap pontossággal vállalt későbbi teljesítési időpontban – amely az Igény beérkezésétől számított legkésőbb 90 napon belüli időpont lehet –, vagy az Igénylő által megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül megkezdni a Szolgáltatás nyújtását.

Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző bekezdés szerinti időpontban 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 (Eszr. 7. § (1) és (2) bekezdés).

Új Előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi mutatót, annak értékét és számítási módját szolgáltatásonként a 3. sz. melléklet tartalmazza.

2.4.2 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket (kábeleket, tartószerkezeteket stb.) az igénybevett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

2.4.2.1 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet a Hálózati elemek elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyoni védelméről. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített Hálózati elemeken még a telepítési vagy kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot a hálózaton, Hálózati elemeken és eszközökön, ezek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed.

2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei

Jelen pontban meghatározott szolgáltatásokat a Szolgáltató nem nyújtja.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tartalma

3.1.1 Internet hozzáférési szolgáltatás

Ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál külön ÁSZF-ben található.

3.1.2 Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások

3.1.2.1 Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP szolgáltatás)

A VoIP szolgáltatás internet protokollt használó beszédcéltű adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két Előfizetői hozzáférési pont között az Előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás.

A szolgáltatás részletes leírását az 2. sz. Melléklet tartalmazza.

3.1.3 Műsorterjesztési szolgáltatások

Jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.

3.1.4 Kiegészítő szolgáltatások

Jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.

3.1.5 Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF 2. sz. Melléklete tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF 3. sz. Melléklete tartalmazza. A Szolgáltató az egyes szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2 A szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe

3.2.1 Internethozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei

Ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál külön ÁSZF-ben található.

3.2.2 Beszédátviteli szolgáltatások szolgáltatási területei

szolgáltatás	szolgáltatási terület
Telefon	Jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető
VoIP	Tiszafüred
CPS	Jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető

A szolgáltatási területek település szerinti listáját a 4. sz. Melléklete tartalmazza.

3.2.3 Médiaszolgáltatások szolgáltatási területei

Jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.

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

Az Eht. 145. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatai kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

A VoIP szolgáltatás műszaki jellege miatt a kapcsolódó internet szolgáltatás vagy áramszolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok hívása.

A Szolgáltató a hívás helyét átadja, amennyiben az lehetséges és rendelkezésre áll. Nomadikus számok esetén budapesti primer körzetet ad át a Szolgáltatónak.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemleges -e

A Szolgáltató semelyik szolgáltatása tekintetében sem minősül egyetemleges Szolgáltatónak.

3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Jelenleg a Szolgáltató csak VoIP hangszolgáltatást szolgáltat, melynek esetén a Szolgáltató VoIP szerverének SIP portja az Előfizetői hozzáférési pont helye.

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke

4.1.1 Szolgáltatásminőségi követelmények szerint, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek

Az önként vállalt, illetve a kötelezően teljesítendő (egyedi) célértékeket a 5. sz. Melléklet tartalmazza.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

4.1.2 Minőségi követelmények

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány vagy előírás hiányában - a Szolgáltató cégszabványt használ. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámokat veszi alapul.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi Előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek.

4.1.3 A hálózat rendelkezésre állása

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a Szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák és a váratlan üzemzúnetek óráinak összesített számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő szünetelés idejét, a szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának idejét, továbbá az 5.1.2. pontban hivatkozott és 17. pontban meghatározott Rendszeres karbantartás (azaz tervezett üzemzúnet) idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat- felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő Távközlési AlapSzolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértéke:

- Bérelt vonali hozzáférés esetén: jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.
- ADSL hozzáférés esetén: jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.
- Vezeték nélküli (mobil) Internet hozzáférés esetén: jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.
- Szélessávú kábel internet hozzáférés esetén: jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.
- GPON internet hozzáférés esetén: Jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.
- Telefonszolgáltatás esetén: jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.
- VoIP szolgáltatás esetén: 95%.
- CPS szolgáltatás esetén: jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.

Az általános rendelkezésre állás a külön fel nem sorolt további szolgáltatás-típusokra: Nincs további szolgáltatás-típus a Szolgáltatónál.

4.1.4 Megfelelő sávszélesség biztosítása ahazai és a nemzetközi hálózatok felé

Jelenleg a Szolgáltatónál nincs olyan szolgáltatás, melyhez ezt biztosítani kellene.

4.1.5 Megfelelő fogadókésztség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztüli hozzáférés szolgáltatásnak

Jelenleg a Szolgáltatónál nincs olyan szolgáltatás, melyhez ezt biztosítani kellene.

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

Jelenleg a Szolgáltatónál nincs olyan szolgáltatás, melynél ez értelmezhető lenne.

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

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizetői használat rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél telepített szolgáltatás hozzáférési pontot ellenőrizni. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve az esetlegesen felmerülő hibát kijavíthassa.

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a 12.3.2. és 5.2. pontokban írtak szerint a Szolgáltató rendkívüli felmondást vagy korlátozást alkalmazhat az Előfizetővel szemben.

4.4 Az Előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei

4.4.1 Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását a jelen ÁSZF 2. sz. Melléklete tartalmazza. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

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 e 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 helyszíni konfigurálási díj ellenében 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. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

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.

Amennyiben a végberendezést Előfizető Szolgáltatótól kapja használatra, köteles azt rendeltetészerűen használni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól használatra kapott végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírás szerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igényrel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

4.4.2 A végberendezés rendeltetészerű használata és üzemképessége

Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetészerűen használni. Amennyiben e kötelességének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető szerzi be és szereli be a végberendezést/technikai eszközt, akkor annak meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő szolgáltatás kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége teljes mértékben kizárt.

5 A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1 A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1 A szolgáltatás szünetelésének kérése

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások egyikénél sem értelmezhető.

5.1.2 A szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

Túl a fenti 5.1.1. pontban írtakon (szünetelés Előfizető általi kérése) a szünetelésre a következő szabályozás terjed ki.

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

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

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A karbantartási munkák elvégzését mind a Szolgáltató, mind a Távközlési Alapszolgáltató saját maga biztosítja saját hálózata és az ahhoz tartozó hálózati eszközei, illetve az általa biztosított végberendezések tekintetében. Függetlenül attól, hogy a karbantartási munka a Szolgáltató, vagy a Távközlési Alapszolgáltató hálózatát, hálózati eszközeit, vagy végberendezését érinti, a jelen pont második bekezdés a) pontjában hivatkozott értesítési kötelezettség az Előfizető irányában a Szolgáltatót terheli.

A fenti feltételeknek megfelelő karbantartási munka az Előfizetői szerződés határozott idejébe beleszámít. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a Rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles, Szolgáltató az ÁSZF 3. sz. Melléklet 2.2.2. pontjában meghatározott visszakapcsolási díjat sem alkalmazza. 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 elvárható megtett.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 15. § (4) bekezdése szerint a rendelet 15. § (2) bekezdésében foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. A vállalt határozott időtartam az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

5.2 A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

- 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;
- a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a 17. pontban meghatározott kellő vagyoni biztosítékot;
- az Előfizető fogyasztása túllépte az adott Szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget;
- a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;
- ha az előfizető utolsó egyenlegfeltöltésétől („prepaid”) eltelt napok száma meghaladja a 365-öt, a bejövő hívások korlátozásra kerülnek. A korlátozások feloldásához az ügyfél egyenlegét minimum 2.000 Ft-tal a megadott lehetőségekkel fel kell tölteni. Az egyenlegfeltöltés után és az egyenleg jóváírás követően a korlátozás megszűnik. A korlátozás megfelelő egyenleg esetén a kimenő, illetve a segélyhívásokra nem terjed ki.

A fenti c) esetben felszólításnak maga a számla minősül, mivel az tartalmazza a díjtartozás rendezésére vonatkozó kifejezett felhívást.

A bekezdés b)-c) pontja szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A bekezdés a), d)-f) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Értesítési kötelezettségének a Szolgáltató a 9.2.5. pontban írtak szerint, elsődlegesen elektronikus úton köteles eleget tenni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon megbizonyosodott, úgy a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megelőző állapotba visszaállítani. A visszakapcsolásért a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. A visszakapcsolási díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron.

Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató- az előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a harmadik bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

VoIP szolgáltatás esetén a SIP szerver elérése kerül korlátozásra, így kimenő hívás kezdeményezésére nincs lehetőség, ide nem értve a segélyhívószámok hívását.

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott Szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyet az Előfizető külön nyilatkozattal fogad el. Az egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt az e célból a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott elérhetőségeken.

Egyedi értékhatár számítása a Szolgáltatás esetén:

Az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapban 15 000 Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített – havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne. Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.

12 hónapnál régebben létrejött Előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 százalékkal megemelkedik.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozza a Szolgáltatás nyújtását.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1 Felfüggesztés esete

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a 12.3.2. pont első 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.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői 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.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

5.3.2 Felfüggesztés feltétele

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A Szolgáltató a 0659511184-es, helyi tarifával hívható telefonszámon, munkanapokon 8 és 20 óra között, folyamatosan tart technikai ügyeletet. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 évig visszakereshető módon megőrzi.

A hiba bejelentése szóban telefonon, írásban vagy elektronikus levélben (info@last-mile.hu) történik. Az Előfizető és a szolgáltatás azonosításához szükséges a Szolgáltató által kiadott ügyfélaazonosító és szolgáltatásazonosító szám megadása, vagy azon telefonszám megjelölése, amelyen lévő szolgáltatás használata során a hiba jelentkezik. A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdődőpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható Előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

Az Előfizető a bejelentéskor köteles együttműködni a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársával a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében.

A Szolgáltató regisztrálja a panaszt, ha azonnal elhárítható, megteszi a szükséges intézkedéseket.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére 48 órán belül vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltatónak a visszaigazolásban az Előfizetőt értesíteni kell arról, hogy

- további helyszíni munka, 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
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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 munka, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a 5. sz. Melléklet szerinti 72 órás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célérték meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie.

Amennyiben a fenti a) pont szerint, a Szolgáltató által megadott időintervallum az Előfizetőnek nem felel meg, az Előfizető által megadott későbbi időpont és a visszautasított időpont közötti időszak a hibaelhárítási határidőbe nem számít bele.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a f) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokollással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 6.2.-6.3. pontban írtak szerint.

Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt Működéstámogató Rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hiba elhárításának hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a 5. sz. Melléklet határozza meg. Ha a kivizsgálás vagy 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.

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. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt 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. A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges. Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket nem a

Szolgáltató biztosít, vagy amelyek nem részei a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásnak.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített, érdekkörébe tartozó 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. Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az ÁSZF 3. sz. Melléklet 2.2.2. pontja szerinti egyszeri díjat számlázza ki az Előfizetőnek, amennyiben csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó.

A Szolgáltató által kihelyezett végberendezés fizikai védelme, és a tápellátás biztosítása az Előfizető kötelezettsége. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel. A végberendezés meghibásodása esetén a hibabejelentést követően az elhárítás érdekében az Előfizető köteles beengedni a Szolgáltató alkalmazottait.

6.2 Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.1 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötelezettségeit megszegi, így különösen a szolgáltatás nyújtását bizonyíthatóan a saját hibájából eredően késedelmesen kezdi meg, illetve hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, vagy a szünetelés vagy minőségromlás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, az Előfizetőt a hibajavítás határidejét túlhaladó időre kötbér illeti meg.

6.2.2 AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE

A [2.3.](#) pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a [2.1.2.](#) pont b) bekezdése szerint vállalt létesítési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- 48 órás, értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az előző bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- négyszerese az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapról az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- hat hónapról rövidebb időtartamú jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg, illetve
- ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

6.2.3 A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJÁ

A vitákat a felek igyekeznek békés úton rendezni. Ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá az [1.5.](#) pontban meghatározott további szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat az elévülési időn belül a magyar bíróságokhoz. Az elévülési idő 1 év. Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Szolgáltató mindenkorai székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

6.3 A Panaszok, bejelentések kezelése, folyamata

6.3.1 Előfizetői panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz (Eht. 140. § (3) bekezdés). Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja.

Ha a személyesen vagy telefonon tett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett panaszról haladéktalanul elektronikus jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek elektronikus úton (e-mail) megküldi, egyebekben az írásban tett panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az Előfizető személyes ügyfélszolgálati ponton a vásárlók könyvébe bejegyezheti az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszát és javaslatát.

Telefonon közölt panasz esetén, Szolgáltató elektronikus jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek elektronikus úton (e-mail) megküldi.

Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.4.3 pont alapján történik.

6.3.2 Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel vagy megkeresésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél, vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető vállalja, hogy az Előfizetői szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalomára, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

6.3.3 Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani (Eht. 138. § (3) bekezdés).

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja (Eht. 138. § (7) bekezdés).

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártáig nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik (Eht. 138. § (4) bekezdés).

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a Miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártáig nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el (Eht. 138. § (5) bekezdés).

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 30 napon túl díjreklamációt nem fogad el.

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

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

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

Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján. A késedelmi kamat mértéke a 7.1.1.1. pontban került meghatározásra.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az Előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

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

6.3.4 KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE

E rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek 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

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg - feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

A fenti b) pontban foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Szolgáltató az Előfizetők kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 6.3. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot, ügyfélszolgálati irodát működtet (Eht. 138. § (1) bekezdés).

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja (Eszr. 12. § (1) bekezdés e) pont).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja (Eht. 138. § (10) és Eszr. 25. § (1) bekezdések). Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott Előfizetői bejelentés csak az ügyfélszolgálati irodában intézhető.

A személyében nem azonos, külön-külön azonosítón nyilvántartott Előfizetők, számlafizetők vagy felhasználók bejelentéseinek egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen bejelentések teljesítését a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a bejelentés jellegéből adódóan a bejelentések egyidejű kezelése feltétlenül szükséges.

6.4.2 A hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt.

A Szolgáltató az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja:

- ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával (Eszr. 25. § (2) bekezdés);
 - a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.
- Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Eszr. 25. § (3) bekezdés). Ha az Előfizető ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő Előfizetői bejelentéseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti kommunikációt rögzíti, és visszakereshető módon tárolja (Eht. 138. § (10) bekezdés). A Szolgáltató a hangfelvételeket

- a hibabejelentő hívások esetén a hívásról készített hangfelvételt a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1) bekezdés),
- a panaszokat a bejelentéstől számított két évig (Eszr. 25. § (1) bekezdés) őrzi meg.

6.4.3 Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

- a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással, illetve;
 - b) az Ügyfélaazonosító és az ahhoz tartozó jelszóval;
- Az Előfizető rendelkezhet arról, hogy a Szolgáltató az azonosítás során köteles legyen jelszavas azonosítást alkalmazni. Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető jelszava az Előfizetőnek felrögzíthetően illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozta meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokért kizárólag az Előfizető felel.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadni. Az így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel. A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

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

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz és a békéltető testülethez fordulhat.

Az Előfizetők, érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Előfizető panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat. A Média- és Hírközlési Biztos Hivatalánál panasszal élhet az, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviselőjét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve amennyiben a panaszos rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található úrlapon (Mttv. 140. § (1) bekezdés).

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató egymással nem tudnak megegyezni – békéltető testülethez fordulhatnak. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a szolgáltató és az előfizető megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelemmel indítható el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitákat rendezni, és a megegyezés nem lehetséges, a Felek bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, valamint az igénybevett kedvezmény elvesztését eredményező szerződésszegés miatt fizetendő kötbért és/vagy készülék vételár részletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti.

Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadóak (Eht. 138. § (2) bekezdés c) pont). A hatóságok, békéltető testület megnevezését, elérhetőségét az 1.6. pont tartalmazza.

7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1 ¹Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/a. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmazásával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1 A szolgáltatások díjainak megállapítása és módosítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg.

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján 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 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül – elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton – megfelelően értesíteni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadályozza, hogy a szolgáltató az előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.

7.1.1.1 Előfizetési díjak

Az egyes szolgáltatáscsomagok díjait jelen ÁSZF 3. sz. Melléklete tartalmazza

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

7.1.1.2 Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF 3. sz. Melléklete tartalmazza.

7.1.1.3 Egyszeri díjak

A szolgáltatások nyújtásával, biztosításával kapcsolatos, illetve szankciós jellegű, egyszeri teljesítést megkövetelő díjtételek, melyeket részletesen a jelen ÁSZF 3. sz. Melléklete tartalmazza.

7.1.2 Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje, visszatérítés rendje

A számlák az egyedi előfizetővel történt megegyezés alapján havi, negyedéves, féléves, éves és eseti rendszerességgel készülhetnek (e-számla formájában). A „prepaid” előfizetőknek a számla kiküldése az egyenlegfeltöltés feldolgozása után történik e-számla formájában.

A Szolgáltató az egyenlegfeltöltés után a számlákat az egyenlegfeltöltéstől számítva minimum 10 munkanap alatt elektronikus számlaként megküldi (külön kérésre postára adja – külön díjazás ellenében –). A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak

+ havidíjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, azonos hónapban vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a havi díjak a tárgyhónapot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónapban, azonos hónapban fizetés esetén pedig a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra.

A számla kiegyenlítése történhet egyedi banki átutalással, bankkártyás vásárlással, banki befizetéssel vagy postai utalványon. A Szolgáltatónál személyesen történő befizetés a számlakiegyenlítés rendes módjaként – felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában – nem alkalmazható. A Szolgáltató a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott fél nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott bármely magyarországi címre küldi ki. A Szolgáltató a díjtételeket bruttó 700 Ft alatt nem számlázza ki, ezen tételek kiszámlázásra akkor kerül sor, amikor azok összesített összege meghaladja a bruttó 1 000 Ft összeget, vagy az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik. A Szolgáltató az előre beszedett és az Előfizető részére visszajáró összegeket a meghiúsulástól számított 30 napon belül köteles visszafizetni, a bruttó 300 Ft összeg alatti visszafizetési kötelezettség esetén az összeget a Szolgáltató kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

A Szolgáltató a számlákat az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizető nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A megküldés történhet postai úton papír alapú számlaként vagy elektronikus számlaként.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

Amennyiben az Előfizető kéri, a Szolgáltató a számlát elektronikus út helyett postai levélben is megküldheti az Előfizető részére – külön díj ellenében –. Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizető papír alapú számlapéldányát az elektronikus számla megküldésének időpontját követően és a Szolgáltató által erre kijelölt helyen jogosult személyesen vagy az arra jogosult képviselője/meghatalmazottja útján térítésmentesen átvenni. Papír alapú számlapéldányra a fentieknek megfelelően az Előfizető abban az esetben tarthat igényt, amennyiben a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződése hatályban van, vagy annak megszűnése óta legfeljebb 6 hónap telt el, és a Szolgáltató archiválási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján az adott számla tekintetében fennáll. Ezen kérdéskör tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára nyújt.

7.1.2.1 A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A szolgáltatásban bekövetkezett, a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértéke az átmeneti vagy tartós lehetetlenség időszakára eső naptári napok tekintetében a hiba regisztrálását megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (prepaid szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 30 százaléka. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

7.1.2.2 Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámolása

Ha a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más Távközlési Alapszolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteteti.

7.1.2.3 Szünetelés esetén fizetendő díj

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások egyikénél sem értelmezhető.

7.1.2.4 A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A szolgáltatás az Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a nyújtott szolgáltatással arányos díj számlázására jogosult.

7.1.2.5 A kapcsoltvonalai Internet szolgáltatás számlázása

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások egyikénél sem értelmezhető.

7.1.2.6 Időszakos elszámolású szolgáltatások

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások egyikénél sem értelmezhető.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

7.1.2.7 Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások

Ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget a Szolgáltatónak előre megfizeti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett összeg az Előfizető által bonyolított forgalmát fedezi, maximum a rendelkezési idő végéig (365 nap). Ezen összeg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb összeget fizethet be.

Egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatálya léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a szolgáltatás üzembe helyezésétől az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén – az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében – a Szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

A Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően kérésre számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

- Az Előfizetői teljesítés a szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele: A Szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.
- Az Előfizetői teljesítés nem feltétele a szolgáltatás üzembe helyezésének: a Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásért fizetendő díjakat. A Szolgáltató a számlát a szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

7.1.3 A díjszámlázás integritása

A Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az Előfizetők pontos és naprakész nyilvántartását, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások pontos meghatározásának lehetőségét, a távközlési adatvédelmet és azt, hogy a nyilvántartási és a számlázási rendszerbe kizárólag az erre feljogosított személyek léphetnek be felhasználóként.

A számlázás az Előfizető nyilvántartott adatai alapján, a nyilvántartott forgalmi illetve idő felhasználási adatok alapján automatikusan történik, a számlázási rendszer automatikusan átveszi a nyilvántartási rendszernek Előfizetőre vonatkozó adatait.

A nyilvántartási rendszer a számlázáshoz szükséges adatokat, adatforgalom esetén Megabyte pontossággal, időfelhasználás esetén másodperc pontossággal rögzíti. Amennyiben az adatok e mértékegységeknél nagyobb felbontásban is rendelkezésre állnak, úgy a kerekítés általános szabályai szerint történik az adatok előállítás.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

7.1.4 Kedvezmények nyújtása

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportjai számára. A kedvezményes díjak a vállalt határozott időtartam alatt emelhetők.

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

Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel a Last-Mile Kft. ügyfélszolgálati irodájában,
- b) PayPal-on keresztül,
- c) Előfizető részéről történő pénzügyi átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás) útján,
- d) Csoportos beszedési megbízással.

Az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári negyedéves, féléves és éves előre fizetésre, mely esetekben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatálya lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt nem vezet eredményre, a Szolgáltató - az Előfizető egyidejű értesítésével - visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való áttérés során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai, vis maior

Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített kötelesek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A károk megtérítésével kapcsolatban az Eht. előírásait figyelembe véve a Ptk. általános rendelkezései az irányadóak.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni. 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.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

Amennyiben a Szolgáltató nem az általa vállalt módon nyújtja a szolgáltatást, felelősség terheli, kivéve, ha ez az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következett be. Ez a felelősség azonban kizárólag a Ptk.-ban meghatározott szándékos károkozás esetére terjed ki. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. előfizetői hozzáférést biztosító Távközlési Alapszolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Amennyiben a Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt bizonyíthatóan saját hibájából eredően nem tudja tartani, úgy az Előfizető részére az érintett szolgáltatás-mennyiség előfizetési díjának egy évi összegéből jóváírja a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget. A kártérítés a hibás teljesítést követő hónapban benyújtott számlában történik.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt nem képes, az esetben a szolgáltatás szünetel. A vis maior a rendelkezésre állási időbe nem számít bele.

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a már teljesített díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Vis maior esetén az Előfizető felhasználóneveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkíséreli visszaállítani.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés

7.4.1 Általános szabályok

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186. § és Eht. 128. § (3) bekezdése). Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2) bekezdés). A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes (Eszr. 3. § (8) bekezdés).

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles (23. § (1)):

- a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
 - a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a Szerződés 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 – eleget tesz. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez az egyéni előfizetők esetében.

A jogos kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja;
- 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.

7.4.2 Kötbér fizetésének esetei

A Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető részére:

7.4.2.1 Szolgáltatás nyújtásának Késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.4 pontban foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie az egyéni előfizetők felé, amelynek összege minden késedelmes nap után

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

- a) az ÁSZF mellékletében meghatározott kedvezmények nélküli a telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;
- b) telepítési és belépési díj hiányában, az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben mellékletében meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa (Eszr. 7. § (3) bekezdés).

7.4.2.2 Meghírusulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Szerződés megszűnéséig a 7.4.2.1. pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie (Eszr. 7. § (4) bekezdés).

7.4.2.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1. pont) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakokra.

A Szolgáltató a kötbér mértékének meghatározásához egy vetítési alapot határoz meg, amelyekhez a fenti események szerint különböző szorzókat rendel.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg (Eszr. 23. § (3) bekezdés).

A kötbér mértéke

- az a) pont szerinti esetben a vetítési alap kétszerese;
- a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével tudta igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa (Eszr. 23. § (2) bekezdés).

7.4.2.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A korlátozás megszüntetésének az 5.2. pont szerinti határidőhöz képesti késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatónak minden megkezdett késedelmes nap után kötbért kell fizetnie. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese (Eszr. 19. § (2) bekezdés).

7.4.2.5 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede (Eszr. 14. § (4) bekezdés).

7.4.2.6 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az áthelyezés teljesítésére, az 12.2.2.2 pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada (Eszr. 15. § (5) bekezdés).

7.5 A Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és az előfizetői szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, vagy a Szolgáltató az Eht.-ban és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult a Szolgáltató felszámítani.

A Szolgáltató nem alkalmazhatja a jogkövetkezményt, ha az Előfizető az Előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel (Eszr. 28. § (3) bekezdés):

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- b) az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÁSZF törzsrésznek 12.1.2. pontjába írtakba ütközően módosítja.

8 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társzolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy

- a helyhez kötött telefonszolgáltatás, vagy hangszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát,
- nemföldrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az előfizető szolgáltatót változtat, megtarthassa nemföldrajzi előfizetői számát.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Amennyiben Szolgáltató van az átvevő szolgáltatói pozícióban, e feltételek megléte azt jelenti, hogy az Előfizetővel szemben nem áll fenn olyan körülmény, amely Előfizetői szerződés megkötésének akadályát jelentené.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet a 8.1. pontokban szabályozott feltételek mellett.

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 a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

A szolgáltatót, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését – vagy egyes hívószámok esetében módosítását – követően a hívószámát egy másik szolgáltatóhoz viszi át (átadó szolgáltató), azzal a szolgáltatóval, amelynek bármely jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át (átvevő szolgáltató), köteles hálózati szerződés keretében a számhordozhatóság feltételeiről megállapodni, amennyiben az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatónak az ezen szerződésekre irányadó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

8.1.1 Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek

A többféle szolgáltatást tartalmazó szolgáltatás csomagok 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 az egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

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

A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást az átvevő szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe.

Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató a következő bekezdésben meghatározott módokon azonosítja, illetve írásban nyilatkoztatja arról, hogy a számhordozást kizáró feltételek nem állnak fenn és új előfizetői szerződést köt.

8.1.2 Azonosítás

Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, ezt az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján teszi.

- a) Ha az Előfizető természetes személy:
 - aa) magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
 - ab) nem magyar állampolgár esetében útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány;
 - ac) valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.
- b) Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:
 - aa) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány;
 - ab) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya;
 - ac) az eljáró képviselő személyi igazolványa; és
 - ad) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.
- c) Ha az Előfizető költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb:
 - aa) a szervezetet, szövetet illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely tartalmazza legalább a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselő módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak;
 - ab) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező;
 - ac) az eljáró képviselő személyi igazolványa;
 - ad) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

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

8.1.3 A számhordozási igény megtagadása

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

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az Azonosítás pontban szabályozottak szerint, vagy
- b) az Előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történő bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az Előfizetőt az EHT 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- c) az átadó szolgáltató a 8.1. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel.

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékekhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárta válik.

8.1.4 A számhordozás kezdeményezése

Az előfizetőnek az átvevő szolgáltató felé kell bejelentenie a számhordozási igényét.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek az igénybejelentés során

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új szerződést köt az általános szabályok szerint;
 - b) az átvevő szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;
 - c) az Előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.
- Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy
- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
 - b) a hangposta üzenetek nem vihetők át;
 - c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
 - d) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni;
 - e) 8.1.1. pont szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók ettől eltérő megállapodásának hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentumok eredeti képi formáját változtatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

8.1.5 Számhordozási eljárás

Az átvevő Szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig beérkezett számhordozási előfizetői igényekről az átadó szolgáltatót munkanap 20 óra 00 percgig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percgig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt felsorolt eseteket,
- c) a jelen bekezdés a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5 000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

Határidőre vonatkozó kivételek

Amennyiben

- a) az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése, vagy előfizetői hozzáférési pont létesítése szükséges, vagy
- c) a 8.1.1. pont szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi időablakot választották, az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percgig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról, vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percgig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint,
- b) a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja, vagy elutasítja a számhordozást.

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

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5 000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 8.1.3. b) pont alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a 8.1.1. pont szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

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

A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének Előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újratekintendők.

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

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A telefonszolgáltatásra vagy hangszolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, hogy a számhordozás megvalósulásához így a szerződés

létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 6 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 6 hónap elteltét követően a megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakérül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

A Szolgáltató díjmentesen hívható ügyfélszolgálaton keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik és annak mennyi a tarifája.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9 Az előfizetői szerződés időtartama

9.1 Az előfizetői szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

9.1.1 A határozott időtartamú Szerződés meghatározása

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Előfizetőre, mint a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a szolgáltatást igénybe vevő szerződő félre, valamint az Előfizetőt meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, egyetemleges felelősséget vállaló harmadik félre, a meghatalmazás adta keretek között. Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, a határozott idő alatti, Előfizető érdekkörében felmerült megszűnés esetén a [12.4.](#) pontban meghatározott következmények alkalmazandók. Továbbá, ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a [12.4.](#) pontban meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

9.1.2 A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Szolgáltatás nyújtására abban az esetben kerül sor, amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető között a szolgáltatás tekintetében Előfizetői szerződés jön létre. szolgáltatások nyújtásának feltételeit és korlátjait a jelen ÁSZF [2.1.5.](#) pontja határozza meg.

A szolgáltatás korlátozásának eseteit a jelen ÁSZF 5.2. pontja határozza meg.

A szolgáltatás szüneteltetésének eseteit a jelen ÁSZF 5.1. pontja határozza meg.

A szolgáltatás megszüntetésének feltételeit és eseteit a jelen ÁSZF 12. pontja határozza meg. A határozott idejű Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának eseteit a jelen ÁSZF 12.5.1.pontja határozza meg.

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

9.2.1 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a jogszabályi határidőkön belül nem él felmondással a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól 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.

A Szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

szolgáltatásokra	vonatkozó	általános	szerződéses	feltételeket	nem	érinti,	vagy
	ha	a	módosítással	kizárólag	valamely	előfizetői	díj csökken.

Az ÁSZF, az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató az ÁSZF-et módosításának hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a [9.2.5.](#) pontban írtak szerint teszi közzé, illetve az ott írtak szerint értesíti az Előfizetőket.

9.2.2 AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására túl a [9.2.3.](#) pontban írtakon a felek közös megegyezése vagy jogszabályi előírás alapján kerülhet sor, az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó rendelkezések ([2.1.4.](#) pont) értelemszerű alkalmazása mellett. Az Egyedi Előfizetői Szerződés bizonyos (a Szolgáltató által a www.last-mile.hu internetes honlapon feltüntetett) módosításai online ügyfélszolgálaton keresztül is létrejöhetnek abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató erre alkalmas honlapján egyértelműen beazonosítja magát a Szolgáltató által meghatározott azonosítóval és jelszóval. Az online ügyfélszolgálaton történő módosításkézdeményezés írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá.

9.2.3 AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI MÓDOSÍTÁSA

9.2.3.1 Az Előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén

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 előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból 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 szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés módosításra vonatkozó ajánlatában hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. Az előfizetői szerződések – ideértve a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződéseket is – kétoldalú módosításának részletes szabályait az Elnök rendeletben szabályozza. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák. A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

9.2.3.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani (a [9.2.2.](#) pont megfelelő alkalmazása mellett):

- az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy 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;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A fenti a) pont hatálya alatt az Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a számára nyújtott DSL szolgáltatást a Szolgáltató eltérő technikai alapon biztosítsa, azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – ez nem járhat a szolgáltatás igénybevételeinek feltételei és a minőségi célértékek Előfizetőre nézve hátrányos módosulásával.

A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a fenti bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében:

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

- e) 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.
- f) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht.
- g) 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.
- h) Az f) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.
- i)
- j) 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.
- k) Ha a szolgáltató az a)-d) bekezdés szerinti esetekben jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.
- l) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- 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 tevőlegesen magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.
- m) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.
- n) A szolgáltató nem köteles az (1) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9.2.3.3 A szolgáltatásban bekövetkezett változások

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a szolgáltatás egyoldalú módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a szolgáltatás használatának minőségi paramétereit.

A Szolgáltató a szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal előre tájékoztatni, a [9.2.5.](#) pontban írtak szerint.

9.2.4 Átruházás

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruhazza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az Eht.

132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre. Az Eht. 133.

§ rendelkezései az átruházásra megfelelően irányadók és alkalmazandók.

9.2.5 Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, e-mailben, honlapon vagy sajtótermékben történő közzététel formájában, vagy más elektronikus úton. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén, amennyiben az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címzett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a küldemény a Szolgáltatóhoz, úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus úton értesíti. Az Előfizető köteles valós e-mail címet és telefonszámot megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím vagy telefonszám megadásából származó károk és egyéb negatív következmények teljes egészében az Előfizetőt terhelik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a nyilatkozattétel elmulasztása esetén az Előfizető részéről elfogadottnak minősül.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése (miszerint a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni) szerinti vagy egyéb elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést

- az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató 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, jelen ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válaszára szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- c) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- d) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- e) egyéb elektronikus hírközlés útján, a www.last-mile.hu internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- f) két alkalommal, országos napilapokban azonos napon feladott egy-egy közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A fenti a)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- g) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- h) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A fenti d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az Eht. 136. § (1) bekezdése (szolgáltatás szüneteltetése) és a 132. § (4) bekezdése (ÁSZF módosításának közzététele) szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a fenti

d) pontban meghatározott értesítési módot, ha a 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.

Elektronikus értesítés elfogadásáról szóló előfizetői nyilatkozatot az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Előfizető jogosult nyilatkozatát teljes bizonyító erejű magánokirati formában írásban bármikor visszavonni, azzal, hogy a nyilatkozat Szolgáltató által történő átvételét követő 8. naptól a Szolgáltató annak alkalmazására a továbbiakban nem jogosult.

9.2.6 Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri, vagy
- b) ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek
- c) szükségességét az illetékes hatóság igazolta, vagy
- d) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

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

Ha a szolgáltató az előző bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltozását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen indokolni

Szolgáltató köteles az Előfizetőt a következő két bekezdésben foglaltakról tájékoztatni és a fenti b)-c) pontokban meghatározott esetekben az Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Az előfizetői hívószám megváltozása 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 szövegtől – az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

Az előző bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változásra a fenti b)-c) pontokban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

A Szolgáltató az előfizetői hívószámot leg hamarabb 180 nap elteltével rendeli más Előfizetőhöz.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

10 Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéshez és a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat nyilvántartani az Előfizetőről, amelyeket statisztika készítéséhez felhasználhat. Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől kérni, hogy a szerződéskötéshez hitelt érdemlően igazolja magát és az általa közölt adatok valódiságát. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Természetes személy előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, telephelye, fióktelepe, cégjegyzékszám, pénzforgalmi számlaszám	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
Kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
Előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az Előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől)	Eht. 157. § (2) bek.	figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás a szolgáltatás elérhetővé tétele,	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
A szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése a szolgáltatás elérhetővé tétele,	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
A szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
A forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
A tartozás hátra hagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
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	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, igények érvényesítése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok (így különösen: természetes személy esetén anyja neve, személyi igazolvány száma, bankszámlaszáma, nem természetes személy előfizető esetén adószáma)	az Előfizető hozzájárulása	számlázás és díjak beszedése, igények érvényesítése, szerződés figyelemmel kísérése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
Közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bek.	üzletszerzési tevékenység folytatása, illetve számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig
Természetes személy előfizető e-mail címe, nem természetes személy előfizető felhasználójának neve, email-címe	az Előfizető hozzájárulása	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A Szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

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

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen ÁSZF közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti adatkezelési gyakorlatához.

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. A Szolgáltató Előfizetői e-mail címe(i)t, a bejelentkezési azonosító(i)t és jelszava(i)t is személyes adatként kezeli.

10.2.1 Jogszabályi háttér

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 irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerezésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet,
- 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.

10.2.2 A szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. Az Előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató megbízása alapján Szolgáltató képviselőjében az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés (így különösen szerződéskötés és -módosítás) tekintetében eljáró megbízott/alvállalkozó az Előfizető adatait a jelen ÁSZF-ben rögzített körben, eljárási rendben, és kötelezettségvállalások mellett megismerje és rögzítse, azt a Szolgáltatónak továbbítsa. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bármilyen sokszorosítása, felhasználása – kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátvitelt – tilos. A Szolgáltató minden tőle telhető köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány, jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

10.2.3 Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Kapcsolt vonali internet szolgáltatás esetén, ha az előfizető a hívó fél hívószámának megadását kéri, a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel, amelyről írásban köteles nyilatkozni.

10.2.4 Az adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged, azokat nem adja át. Ez alól kivételt képez az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapuló adatszolgáltatási jogosultság, illetve a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási jogosultság és kötelezettség.

A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (9) bekezdése alapján átadhatja:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (10) bekezdése alapján – 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 Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni, ha

- a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- az ajánlattevő, 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).

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit az Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Az Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében a Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató, az Előfizető adataival szemben fennálló adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

10.2.5 Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárt hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

10.2.6 A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglalt kivétellel – az érintett felhasználók beleegyezése nélkül – tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

10.2.7 Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt
- személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul
- hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

10.2.7.1 A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

10.2.7.2 Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. A jelszónak minimum 8, maximum 16 karakterből kell állnia, valamint tartalmaznia kell legalább egy kisbetűt, legalább egy nagybetűt, és legalább egy számot. A jelszó nem tartalmazhat ékezetes karaktereket vagy speciális szimbólumokat, továbbá nem tartalmazhatja sem részben, sem egészben a jelszóhoz tartozó felhasználói nevet vagy azonosítót. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és vírusszűrésű szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére.

10.2.8 Betekintési jog, adatszolgáltatás az előfizető számára

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Az Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult. Az Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja a Szolgáltató üzletmenetét.

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.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról,
- az igénybe vett szolgáltatás valamennyi a szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről,
- a számlázás alapját képező adatokról,
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemzavarokról.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

10.2.9 A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a Szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Somogyi Sándor

Beosztás: elnök

Telefon: +3659511184

E-mail: somogyi.sandor@tizsafured.hu

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

11 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Az Előfizetői jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a vonatkozó Előfizetői szerződés megkötésére alkalmazandó szerződéskötési eljárás szerinti módon köteles megadni, kivéve, amennyiben a jogszabály adott nyilatkozat megadása tárgyában kötelező formai előírásokat határoz meg. Az egyes nyilatkozatok módosításának és visszavonásának módjára az azonos tárgyú nyilatkozat megadására vonatkozó előírások megfelelően irányadók.

Szolgáltató akként rendelkezik, hogy az Előfizető 2011. november 1. napja előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti. Szolgáltató a vonatkozó ÁSZF módosításról szóló értesítésben erről megfelelően tájékoztatta az Előfizetőket, részükre biztosítja azon jogot és lehetőséget, hogy az így vélelmezett jognyilatkozatukat visszavonhassák.

11.1 Előfizetői névjegyzék

Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén az Előfizetői névjegyzékben való szerepléshez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

A Szolgáltató, mint telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefonszolgáltatás igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a Szolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

A Szolgáltató a helyhez kötött telefon előfizetői hozzáférések tekintetében 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.

11.2 Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetői minőségre valamint a KKV státuszra vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató kétség esetén köteles a fentiek tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni. Az Előfizetői szerződés hatálya alatt bekövetkezett előfizetői minőségváltozás érvényesítését az Előfizető a 12.2.5. pontban írtak szerint kezdeményezheti.

12 Az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei

12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a szolgáltatást biztosító hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejlődés cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknél nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha a szolgáltatást befolyásoló szerződéses jogviszonyok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket is) csomagok száma, összeállítása módosul.

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. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók, valamint az akciókra vonatkozó ÁSZF melléklet módosítása.

A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó-, vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

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.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói ár színvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, 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. Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terheli a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató a módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt az alábbi jogok illetik meg: Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt. A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét

felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

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. A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

12.2.1 Változás az előfizető/igénylő/kapcsolattartó/költségviselő adataiban, illetve annak kezelésében

Előfizetői adatváltozások tekintetében lásd a jelen ÁSZF 2.4. pontját. A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

12.2.2 A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)

Az áthelyezés a nomadikus telefonszámok (21-es körzetszám) esetében a VoIP szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

A Szolgáltatónál további szolgáltatások nincsenek.

12.2.3 A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltoztatása

Az Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya, a Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül elvégzi.

A Költségviselő egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a Költségviselő együttes nyilatkozatára van szükség. Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Költségviselő eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Költségviselőnyilatkozatát kéri, amelyben a Költségviselő az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

12.2.4 Változás az előfizető személyében (átírás)

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről az Előfizető a Szolgáltatót 8 napon belül írásban köteles értesíteni. Az értesítés mellé a változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- A jogutód 2.2. pontban meghatározott adatait.
- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető.
- A cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy az Előfizetői szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Előfizetői szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen nyilatkozat hiányában az átírás nem teljesíthető, és az Előfizető Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad.

Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 2.2. pontjában meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az Előfizetői Szerződés nem átírható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódlás/öröklésnek a Szolgáltatóval és/vagy a Távközlési Alapszolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató jogutódot/örököszt a kockázatelemzés során

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az átírás nem teljesíthető, és az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. sz. Melléklete tartalmazza.

12.2.4.1 Átírás öröklés esetén

Az Szolgáltatónak az Előfizető haláláról megküldött és a szolgáltató által kézhez vett értesítés (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltatónak megküldésével) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös(ök), illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

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

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

Amennyiben a túlélő házastárs, a hasznélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi hasznélvezeti jog keletkezését öröklési eseként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, – az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában – változatlan tartalommal teljesíti.

Öröklés esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

12.2.5 Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a 17. pontban írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi), illetve a KKV státusz elvesztése alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezéséről számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltotatás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF 3. sz. Melléklet 2.2.2. pontja tartalmazza.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

A módosítás átfutási ideje – amennyiben sem a Szolgáltató, sem a Távközlési Alapszolgáltató részéről nem merül fel akadály – a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

12.2.6 A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások egyikénél sem értelmezhető. A Szolgáltatónál csak határozatlan idejű szerződés köthető.

12.2.7 Előre fizetett szolgáltatások esetén

Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

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 egyenlegben 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.

Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében Határozott idejű szerződések módosítása pont (1)-(3) és (5) bekezdése, valamint a Határozott idejű szerződések megszüntetése, értesítések pontban leírtak nem alkalmazhatók.

12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei és feltételei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, amennyiben az Előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszüntetéséről az Előfizető a Szolgáltatót, a szerződés meg nem szűnéséről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az Előfizetői szerződés nem szűnik meg.

12.3.1 Rendes felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött egyedi Előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

12.3.2 Rendkívüli felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második, postai úton megküldésre kerülő, póthatáridőt rögzítő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlítettte ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az ÁSZF II. sz. Melléklet 2.2.2. pontjában meghatározott díjat jogosult felszámítani. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Ennek megfelelően a póthatáridő utolsó napja azon határnap, amíg az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondaná.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy bruttó 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a bruttó 10 000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

díjtarozás összecszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

A Szolgáltató a Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, ha

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
- Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja – így például az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 13.2. pontjaiban foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

Üzleti/intézményi Előfizető tekintetében a jelen bekezdésben foglaltaktól szigorúbb feltételek is alkalmazhatóak a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Szolgáltató felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

A szerződés Szolgáltató által történő felmondása esetén az Előfizetőnek átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató 1.2.2. pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

12.4 Az előfizető általi szerződésszegtétel esetei és feltételei

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az (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.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. 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 megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. 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.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Eszr 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 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.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

12.4.1 Rendes felmondás

Az Előfizető bármikor 8 napos rendes felmondási idővel jogosult az Előfizetői szerződést felmondani. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A felmondás írásban, vagy telefonon keresztül történhet. Írásbeli felmondás esetén a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével, telefonon történő lemondás esetén az előfizető azonosítását lehetővé tévő adatok egyeztetését követően, a szolgáltatásazonosítóra való hivatkozással történhet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és az Előfizetői szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél azonosítását és a jelen ÁSZF 2.1.1.2. pontjában meghatározott dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Előfizető felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

Az Előfizető felmondása esetén a részére átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató 1.2.2. pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

12.4.2 Rendkívüli felmondás

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való beérkezését követő napon szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálozása esetén a Szolgáltató a szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti, amikor a haláleset a tudomására jut, amennyiben az örökös vagy örökösök vagy ezek megbízottja a szolgáltatási jogviszony átírását a Szolgáltatónál írásban nem kezdeményezi. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek. Az e-mail postafiók tartalma az örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítja a Szolgáltató felé.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

Előfizető jogosult a Szolgáltató irányába rendkívüli felmondással élni, amennyiben az Előfizető által bejelentett hibát a Szolgáltató 30 napon túl nem hárítja el.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél azonosítását és a jelen ÁSZF 2.1.1.2. pontjában meghatározott dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Előfizető felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

Az Előfizető felmondása esetén a részére átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató 1.2.2. pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

12.4.3 Díjfizetés

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés megszűnésre kerül, az Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, a Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni az Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Előfizető fennálló tartozása nem haladja meg a bruttó 300 Ft összeget, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, illetve a bruttó 300 Ft összeg alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1 A határozott idejű szerződés megszűnése

A Szolgáltatónál ez a pont jelenleg nem értelmezhető.

12.5.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

- Közös megegyezéssel megszüntetik;
- Rendes felmondással;
- Rendkívüli felmondással;
- Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 hónapig nem tudja biztosítani;
- Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével;
- Ha a Távközlési Alapszolgáltató a Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás Előfizetőjével fennálló telefon-előfizetésre vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással felmondja.

13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Az együttműködési és tájékoztatói kötelezettség

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok előírásait. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges szoftver és -felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

Az Előfizető köteles az Előfizetői szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott szolgáltatást az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató a szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:

- lehetővé tenni a végberendezések üzembe állítását,
- biztosítani a végberendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
- az igényelt szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani, valamint
- a kihelyezett vonalvégződött berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén, az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíteni, vagy a saját költségére kiépíttetni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége. E szakasznak a hibás működése semmilyen körülmények között nem eredményezi a szolgáltatás hibás teljesítését.

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatát, a megfelelő hibabejelentéshez szükséges adatok megadásával. Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltatót azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

Az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét túrni köteles.

Az előfizető biztosítani köteles, hogy a hálózati végpontot tartalmazó ingatlan/egyéb létesítmény tekintetében minden egyes rendelkezési joggal bíró személy – előzetes értesítés mellett – eltűrje, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője

- az ingatlan területére szolgáltatástelepítés, -karbantartás és -hibaelhárítás céljából belépjen,
- a szükséges munkákat elvégezze az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében, továbbá

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) VoIP

- az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében a vonatkozó előírások betartása mellett a szolgáltatás rendeltetésszerű működéséhez szükséges mértékben távközlési berendezést, vezetékét, antennát, illetve egyéb távközlési eszközt létesítsen.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.2.1 A használat átengedése más részére

A szolgáltatást kizárólag az Előfizető és közvetlen hozzátartozói, vagy vele egy háztartásban élők, jogi személy esetén a társaság alkalmazottai vehetik igénybe, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő módon nem állapodtak meg. Az Előfizető a szolgáltatás használatát jogosulatlan harmadik fél részére nem engedheti át. A Szolgáltató hozzájárulása nélkül Előfizető nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett szolgáltatást bármely módon – akár közvetve, akár közvetlenül – arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 12.3. pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Előfizető a szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése – így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása – esetén a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be. A szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

13.2.2 A szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei

Az Előfizető a Szolgáltatótól átvett és igénybe vett szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben Előfizető a szolgáltatást viszonteladónaként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetőség.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett szolgáltatást a fentiekől eltérő módon – akár közvetve, akár közvetlenül – továbbértékesíti, az esetben a szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 12.3. pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Az Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

13.3 A VÉGBERENDEZÉssel, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK

Jelenleg a Szolgáltatónál nincs olyan szolgáltatás, melynél ez értelmezhető lenne.

13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Lásd a jelen ÁSZF 2.2. és 2.4. pontjaiban írtakat.

14 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Jelenleg a Szolgáltatónál nincs olyan szolgáltatás, melynél ez értelmezhető lenne.

15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Jelenleg a Szolgáltatónál nincs olyan szolgáltatás, melynél ez értelmezhető lenne.

1. sz. melléklet: Fogalomtár

2. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)

I. Ügyfélszolgálat

Címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek
Nincs (TELEFONOS)	Hétfő-csütörtök: 08:00-16:00 Péntek: 08:00-14:00	telefonszámok: 59/511-184 e-mail: furedkabel@gmail.com

II. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek
Tiszafüred	H - CS: 8:00-16:00 P: 08-14 ig 59/511-184 Egyéb esetben 20 óraig	telefonszám: 59/511-184 30/958-5590

3. sz. melléklet: A szolgáltatás egyes típusainak leírása

16 Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. Ilyen pl.: modem, ISDN kártya, hálózati kártya, router stb. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerzi, bérlő. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt használatba adja az Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

17 Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

18 A szolgáltatás elérhetősége más távközlő hálózatokból

Belföldi

- MLLN (n*E1)
- PSTN
- ISDN

Valamint a világ bármely hálózatából, mely közvetlen kapcsolatban van az IP protokollt használó nyilvános internet hálózattal.

Azon Előfizetők esetében, akik az Internet szolgáltatást hálózati címfordítás (NAT; Network Address Translation) keretében érik el, más távközlő hálózatokból az elérhetőség korlátozott.

19 VoIP szolgáltatás

19.1 Szolgáltatás meghatározása

19.1.1 Általános meghatározás

A VoIP szolgáltatás internet protokollt használó beszédcélú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között az előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás. Szélessávú internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, mely során a Szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával.

Az internet alapú beszédatviteli szolgáltatás által a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédatviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal (szélessávú internet csatlakozás) és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

Minden Előfizető, aki a VoIP szolgáltatás tekintetében a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést köt, automatikusan kap egy 21-es számmezőből (SHS=21, helytől független hírközlési szolgáltatás) kiosztott nomadikus telefonszámot.

Az előfizetői számokon különleges díjazású (díjmentes, osztott díjas, emeltdíjas, illetve emeltdíjas megkülönböztetett) szolgáltatás, mobil telefon illetve helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás nem nyújtható.

Az IP alapú beszédatvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédatvitel minőségétől. DSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén – az DSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú internet-használatának függvényében – a beszédatvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

A Szolgáltató a szolgáltatást az azonos helyzetben levő Előfizetőknek azonos feltételekkel biztosítja. A szolgáltatást igénybe veheti mind egyéni mind üzleti Előfizető korlátozás nélkül.

19.1.2 Kizárások

A 90 és 91 körzetszámú, emeltdíjas díjkorlát nélküli és díjkorlátos szolgáltatások a Szolgáltató hálózatából nem hívhatók. A szolgáltató fenntartja annak a jogát, hogy külföldi emelt díjas körzetszámokhoz tartozó telefonszámok a hívhatóságát korlátozza.

4. sz. melléklet: Díjszabás

20 A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat, a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján – a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között – szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

A szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor 27 %-os ÁFA- kulcsot használt. A törvényi változás miatt ÁFA-mérték növekedéseket a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés b) pontja alapján jogosult annak mértékének megfelelően érvényesíteni, így az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül – elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton – megfelelően értesíteni. Az árhivatkozások, táblázatok a bruttó árakat tartalmazzák.

21 Előfizetési díjak

A vonatkozó jogszabályok szerinti rendszeres díjnak jelen ÁSZF keretében az előfizetési díjak felelnek meg. Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az Előfizetőnek nyújtott kiegészítő szolgáltatások, valamint az esetlegesen biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra.

21.1 Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat.

Szolgáltatástól függően ez lehet időfüggő díj (másorpercekben mérve). Az idő mérése a számlázási időszakban aggregáltan történik.

21.2 Egyszeri díjak

21.2.1 Belépési díj

Nincs

A korlátozás megfelelő egyenleg esetén a kimenő, illetve a segélyhívásokra nem terjed ki

21.2.2 Eseti adminisztrációs díjak (Az árak bruttóban vannak megadva!)

- Belföldi vezetékes hívószám igénylése (saját számmezőből): 500 Ft
- Belföldi faxszám igénylése (saját számmezőből): 500 Ft
- Nemzetközi hívószám igénylése: 3 000 Ft
- 80-as (zöld) hívószám igénylése: 1 000 Ft
- Caller ID kijelzése: 0 Ft
- Szépszám igénylése: 500 Ft
- Papír alapú számla kérése postai úton: 800 Ft
- 2 000 Ft alatti feltöltés adminisztrációs díja: 250 Ft
- Visszakapcsolási díj (ügyfél által igényelt felfüggesztés esetén): 0 Ft
- Visszakapcsolási díj (Szolgáltató általi felfüggesztés esetén): 2 500 Ft
- ÁSZF másolat díja: 300 Ft/oldal
- Átírási díj: 0 Ft
- Előfizetői hívószám módosításának díja: 500 Ft
- Hívószámkijelzés tiltásának díja: 0 Ft
- Telefonszolgáltatás szüneteltetésének díja: 0 Ft
- Hívószámhasználat havidíja: 200 Ft/hó/db²

Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj:

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a Szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanyságra jogosult, amely a követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj. Ezen díjba beleszámít a ÁSZF 7.2. pontjában hivatkozott behajtási költségátalány, amennyiben az alkalmazásra került Előfizetővel szemben.

Hiteles dokumentum igénylésének díja:

Előfizető jogosult Szolgáltatótól a Szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi Előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díj: 1 000 Ft.

21.2.3 Kedvezmények:

Jelenleg a Szolgáltatónál nincs kedvezmény egyik szolgáltatására sem.

21.3 Hangszolgáltatások

21.3.1 Telefonszolgáltatás díjai

Jelenleg ez a szolgáltatás a Szolgáltatónál nem elérhető.

21.3.2 VoIP szolgáltatás díjai

Az árak bruttóban vannak megadva!

A szolgáltatás havi alapdíja: 0 Ft.

Előfizetői hívószám módosításáról szóló tájékoztatás, és a korábbi hívószám újbóli ki nem rendelésének díja: 2 000 Ft/hó.

Amennyiben a változást a Szolgáltató kezdeményezte, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

Számhordozási díj minden Szolgáltatónál: 4 000 Ft/telefonszám vagy ISDN számmező. Szépszámok díjai:

- I. ABB-BBB: 20 000 Ft/év.
- II. ABB-AAA: 10 000 Ft/év.
- III. ABB-CCC: 5 000 Ft/év.
- I. ABBB-BBB: 20 000 Ft/év.
- II. ABBB-AAA: 10 000 Ft/év.
- III. ABBB-CCC: 5 000 Ft/év.

Nemzetközi hívószám díja: 3 000 Ft/hó.

80-as (zöld) hívószám díja: 3 000 Ft/hó.

21.3.3 Díjcsomagok

Alap csomag

Hálózaton belüli hívás	0 Ft
Belföldi vezetékes- és VoIP körzetek hívása	15 Ft
Belföldi mobilhívás	45 Ft
Tudakozó	197: 160 Ft, 198: 95 Ft, 199: 190 Ft,
Segélyhívás (112, 14, 105, 107)	0 Ft
Nemzetközi hívás	6. sz. Melléklet tartalmazza
Előfizetési díj	1.000 Ft
Készülékberleti díj	Nincs lehetőség készülék bérletre.

Korlátlan csomag

Hálózaton belüli hívás	0 Ft
Belföldi vezetékes- és VoIP körzetek hívása	0 Ft
Belföldi mobilhívás	0 Ft
Tudakozó	0 Ft,
Segélyhívás (112, 14, 105, 107)	0 Ft
Nemzetközi hívás	6. sz. Melléklet tartalmazza
Előfizetési díj	3.300 Ft
Készülékberleti díj	Nincs lehetőség készülék bérletre.

A hívások másodperc alapon számláznak!

5. sz. melléklet: A szolgáltatások földrajzi területe település szerinti bontásban

22 Voip szolgáltatás

Tiszafüred

6. sz. melléklet: Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékek

A 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet alapján

23 Önként vállalt hálózati szolgáltatásminőségi célértékek

A Szolgáltató önként nem vállalt hálózati szolgáltatásminőségi célértékeket.

24 Kötelezően teljesítendő (egyedi) hálózati szolgáltatásminőségi célértékek

Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
Beszédminőség (%)	A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen, illetve mérésorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.	80 %