

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(továbbiakban: ÁSZF)

a **Biatorbágyi Kábeltévé kft.**

(továbbiakban: Szolgáltató)

helyhez kötött telefon szolgáltatására vonatkozóan.

**Biatorbágy, Herceghalom,
Pilisszentkereszt
települések területén**

Hatályos: 2015. szeptember 01-től

Tartalomjegyzék

1ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....	3
1.1A Szolgáltató neve, címe.....	3
1.2A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége.....	3
1.3A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....	3
1.3.1Cím: 2051 Biatorbágy Táncsics utca 17.....	3
1.3.2Telefonszám: 06 23 310 633, 06 23 820 000.....	3
1.3.3Egyéb elérhetőség: Fax: 06 23 530 336, E-mail cím: ugyfel@biatv.hu.....	3
1.3.4Nyitvatartási idő:.....	3
1.4A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	3
1.5A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	3
1.6Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya.....	5
1.7Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége.....	5
1.8Az Általános Szerződési Feltételek módosítása.....	5
2AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....	5
2.1Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	5
2.1.1Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	5
2.1.1.1Előfizetői státuszok és a költségviselő.....	5
2.1.1.2Az Előfizetői Szerződés megkötése.....	6
2.1.1.3Adatok ellenőrzése.....	6
2.1.1.4 Szerződéskötési kötelezettség és az elállás lehetősége.....	6
2.1.1.5Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte.....	7
2.1.1.6Szerződéskötés írásban.....	8
2.1.1.7Szerződéskötés szóban, a távollevők között kötött szerződések speciális szabályai.....	8
2.1.1.8Az üzleten kívül írásban kötött Előfizetői Szerződések megkötésének speciális szabályai.....	8
2.1.1.9Szerződéskötés ráutaló magatartással.....	9
2.1.2Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	9
2.1.3Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	9
2.1.3.1Műszaki feltételek.....	9
2.1.3.2Személyi feltételek.....	9
2.1.4A Szolgáltatások igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	9
2.1.4.1Időbeli korlátok.....	9
2.1.4.2Földrajzi Korlátok.....	9
2.1.4.3Egyéb korlátok.....	9
2.2Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	10
2.3A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	10
2.4Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.....	10
2.4.1Az ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele.....	10
2.4.2Változás az előfizető adataiban.....	10
2.4.3Változás az előfizetői jellegben.....	10
2.4.4Átírás.....	10
2.4.5Áthelyezés.....	10
2.4.5.1Áthelyezés esetei.....	10
2.4.5.2Áthelyezés teljesítése.....	11
3AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	11
3.1A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások tartalma.....	11
1.1.2Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások.....	14
3.2A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe.....	14
3.3A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	14
3.4Szolgáltató nem nyújt egyetemes Szolgáltatást.....	15
3.5A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	15
4AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	15
4.1Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató	

által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	15
4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatások minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	15
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	15
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	15
5 SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK.....	17
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	17
5.1.1 A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt.....	17
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	17
5.1.3 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt.....	18
5.1.4 Szünetelés egyéb okból.....	18
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	18
6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	19
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	19
6.1.1 Hibaelhárítás.....	19
6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	20
6.2.1 Előfizetői panaszok kezelése.....	20
6.2.2 Díjreklamáció intézése.....	20
6.3 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	20
6.3.1 Panaszkezelés és jogviták.....	20
6.3.1.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése.....	20
6.3.1.2 A kötbér mértéke és meghatározásának módja.....	21
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	21
6.4.1 Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése.....	21
6.4.2 Az ügyfélszolgálat működése.....	21
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele Telefonszolgáltatások esetén.....	21
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 feltüntetésére.....	21
7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	22
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszerű, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	22
7.1.1 A szolgáltatások díjainak megállapítása.....	22
7.1.2 Havi előfizetési díjak.....	22
7.1.3 Forgalmi díjak.....	22
7.1.4 Egyszeri díjak.....	22
7.1.5 A szolgáltatási díjak módosítása.....	23
7.1.6 Díjcsomagok.....	23
7.1.6.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	23
7.1.6.2 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei.....	23
7.1.7 A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	24
7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	24
7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	25
7.4 A kártérítési eljárás szabályai.....	25
7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	25

7.5.1A Szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt fizetendő kötbér.....	25
7.5.2Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	26
7.5.3Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	26
7.5.4A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér kötelezettség.....	26
7.5.4.1Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	26
7.5.4.2Számhordozás esetén fizetendő kötbér.....	27
7.5.5A korlátozás késedelmes megszüntetése miatt fizetendő kötbér.....	27
7.5.6A kötbér megállapítása és teljesítése.....	27
7.5.7Előfizető kötbérfizetési kötelezettségének esetei.....	27
8A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	27
8.1A számhordozással kapcsolatos fogalmak.....	27
8.2A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok.....	28
8.2.1Az előfizetői adatok.....	28
8.2.2A szükséges dokumentumok.....	28
8.3A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek.....	28
8.4A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek.....	28
8.5A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata.....	28
8.5.1Számhordozás kezdeményezése Biatorbágyi Kábeltévé Kft-nél, mint átvevő szolgáltatónál.....	29
8.5.2A számhordozási igény visszavonása.....	29
9AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	29
9.1A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	29
9.2Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és feltételei.....	30
9.2.1Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása.....	30
9.2.2Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	30
9.2.3Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai.....	30
9.2.4A szolgáltatási díjak módosítása.....	30
9.2.5Változás az Előfizető adataiban.....	30
9.2.6Változás az előfizetői jellegben.....	31
9.3Tarifacsomag váltás speciális szabályai.....	31
10ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	31
10.1A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	31
10.2Adatbiztonsági szabályokról, továbbá Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	31
10.2.1Adatvédelem.....	31
10.2.2Adatszolgáltatás.....	31
10.3Tájékoztató az Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról.....	31
11AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS, JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT).....	32
12AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKŰL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	32
12.1Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....	32
12.2Az Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről.....	32
12.3Az Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről.....	33
12.4Felmondás a díj nem fizetése miatt.....	34
12.5Technikai eszközök.....	34
13A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....	34
14AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	34
14.1Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	34
14.2A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	34
14.3A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	34

14.4Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	34
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)	35
2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén.....	36
Dr. Kovács András.....	37
3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói.....	40
4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások.....	44

1 ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1 A Szolgáltató neve, címe

1.1.1. Neve: Biatorbágyi Kábeltévé Kft.

1.1.2. Címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége

Előfizetői Szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az Előfizetők az Ügyfélszolgálati Irodát nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

1.1.1. Központi ügyfélszolgálat címe: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.

1.1.2. Telefonszáma: 06 23 310 633, 06 23 820 000

1.1.3. Egyéb elérhetőség: Fax: 06 23 530 336, E-mail cím: ugyfel@biatv.hu

1.1.4. Nyitvatartási idő:

Hétfő, Szerda, Csütörtök, Péntek 9-17 óra
Kedd 9-18 óra
Szombat, Vasárnap Zárva

A Szolgáltató Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad leveleket.

Egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen a Szolgáltató Internetes honlapján érhető el.

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

1.3.1 Cím: 2051 Biatorbágy Tánicsics utca 17.

1.3.2 Telefonszám: 06 23 310 633, 06 23 820 000

1.3.3 Egyéb elérhetőség: Fax: 06 23 530 336, E-mail cím: ugyfel@biatv.hu

1.3.4 Nyitvatartási idő:

Hétfő, Szerda, Csütörtök, Péntek 9-17 óra
Kedd 9-18 óra
Szombat, Vasárnap Zárva

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.biatv.hu

1.5 A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei gyakorolják.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

E-mail cím: info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Telefon: 1-457-7141

Telefax: 1-457-7105

Médiatanács

Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.

Telefon: 1-429-8600, 1-267-2590

Telefax: 1-267-2612

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszáma:

1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (06 52) 522 122

3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (06 46) 555 500

7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (06 72) 508 800

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (06 62) 568 300

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei

Cím: 1088 Budapest,

Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.

Honlap: www.nfh.hu

Területi elérhetőségek:

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144. Telefonszám: +36 1 450 2598 E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu	Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270. Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3937, +36 1 236-3900 Telefax: +36 1 236-3956 E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu ill. fogyved.pestmegye@pmkh.hu
---	--

1.6 Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek célja a tárgyi hatálya alá tartozó Szolgáltatásokra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása. Jelen Általános Szerződési Feltételek a címlapon közzölt időpontban lép hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval kötött hatályos Előfizetői Szerződésre is.

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

„Előfizető” alatt a továbbiakban Egyéni Előfizetőt kell érteni.

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások köre: helyhez kötött telefon szolgáltatás.

A Szolgáltatások igénybevétele – ha az Előfizető másként nem rendelkezik – időben nem korlátozott, a Szolgáltató a Szolgáltatások igénybevételének lehetőségét a Szolgáltatásokra érvényes és hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkező, a Szolgáltatások díját megfizető Előfizetők részére a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja, a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott szünetelés és korlátozás eseteit kivéve.

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a <http://www.biatv.hu> internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen Általános Szerződési Feltételeket az Ügyfélszolgálati Irodában megtekinthetik.

Jelen Általános Szerződési Feltételek tartós adathordozón vagy elektronikus levélben történő megküldés esetén térítésmentesen átvehető, illetve az internetről letölthető. Az Általános Szerződési Feltételek nyomtatott formában az Előfizető kérésére 2000,- Ft + ÁFA térítés ellenében bocsátható rendelkezésre.

1.7 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató alábbi honlapján elérhető a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek: <http://www.biatv.hu/aszf.htm>

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

1.8 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen Általános Szerződési Feltételt saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa.

A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek módosításáról a módosítás hatálybalépését megelőzően – a jogszabályban foglalt esetekben – Egyéni Előfizetőket legalább 30 nappal korábban értesíteni a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató e kötelezettségének az értesítendő Előfizetők körétől függően a következő módon tehet eleget:

- az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);

- elektronikus levélben;
- egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy
- az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

A Szolgáltató a közvetlen értesítési kötelezettségének az Előfizetőknek megküldött számlalevélen feltüntetett közlemény útján is eleget tehet.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Egyéni Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha az Előfizetői Szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Egyéni Előfizetőtől nem követelheti az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, és a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig kötbér jogcímen jogosult felszámítani.

A kötbér számításának módját a 12.2 pont szabályozza.

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 szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1 Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1 Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1 Előfizetői státuszok és a költségviselő

Igénylő

Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki, vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Egyéni Előfizető

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg tett nyilatkozata szerint gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást és arra a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést kötött. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A 18. életévét be nem töltött kiskorú vagy

cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést. Természetes személy választása szerint a Szolgáltatásokat üzleti előfizetőként is igénybe veheti.

A Felhasználó

Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Költségviselő

- a. Az igénybe vett Szolgáltatás egyszeri, valamint előre havi rendszerességgel megfizetendő díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy („Költségviselő”) is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői Szerződésben meghatározott Költségviselő nevére és címére állítja ki. A Költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a Költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.
- b. Az Előfizetőt a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a Költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Költségviselő az előfizetői szolgáltatások lemondására, az Előfizetői Szerződés módosítására vagy megszüntetésére nem jogosult.
- c. A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást és a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a Költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.
- d. Amennyiben a Költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető és a Költségviselő a díjak kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek.
- e. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a Költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

2.1.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető és az előfizetői szolgáltatást igénylő más Felhasználók kizárólag Előfizetői Szerződést köthetnek, amely két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeiből, amely a Szolgáltató Szolgáltatásai igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza.
- az Egyedi Előfizetői Szerződés, amely az Előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt Szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott Előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

2.1.1.3 Adatok ellenőrzése

Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatainak ellenőrzéséhez felhasználhatja a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala adatait.

Az előfizető adatok ellenőrzéséhez az alábbi okiratok bemutatása szükséges:

- Természetes személy Előfizető az Előfizetői Szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, útlevelével, kártya alapú vezetői engedélyével –lakcímkártyával együttesen – jogosult igazolni.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

2.1.1.4 Szerződéskötési kötelezettség és az elállás lehetősége

Szerződéskötési kötelezettség

A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését a megtagadhatja, különös tekintettel - de nem kizárólagosan – az alábbi esetekben:

- Igénylőnek az Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, nem valós adatokat tartalmaz, és azt az Előfizető a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.
- az Igénylő más távközlési Szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- az Igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- az Igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van.
- az Szolgáltató az Igénylő egyéb adatai, körülményei miatt az Előfizetői Szerződés megkötését kockázatosnak ítéli meg.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt ismételt Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Költségviselőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredően díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető szerződésszegése és/vagy a Költségviselőnek felróható okból került sor.

Elállási jog

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert körülmény, amely miatt az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett a Szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdni.

A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szabályoknak nem felelt meg.

Az Előfizető jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéstől - legfeljebb a Szolgáltatás aktiválásának naptári napjáig elállni - amennyiben az abban meghatározott időpontig a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválását nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a Szolgáltatói késedelem miatt előálló, megfelelően igazolt érdekmúlás következtében a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető nem állhat el az Előfizetői Szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a Szolgáltatás aktiválásának naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára. Amennyiben az elállást a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését követően veszi kézhez, a szolgáltatásnyújtás megkezdésével kapcsolatban felmerült költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni.

Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják, és annak a címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat megfizetni, visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

A Rendelet 8. § (2) bekezdésben foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

2.1.1.5 Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte

Szolgáltató és az Igénylő az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban személyesen köthetik meg. Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.

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

A Szolgáltató az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontjától kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető részére a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott Szolgáltatás aktiválási időponttal és az Egyedi Előfizetői Szerződésben szükség szerint meghatározott egyszeri belépési díj és az utólag havi rendszerességgel fizetendő díjak ellenében.

Az Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül semmilyen jogcímen nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére bármely jogcímen továbbértékesíteni.

A természetes személy Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségesség váló további adatok megadása mellett.

2.1.1.6 Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az Igénylő egyaránt kezdeményezhetik.

A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az Igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a Szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján jön létre.

A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az Igénylő által is aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződést, a mindenkor Általános Szerződési Feltételek kivonatát, valamint – szerződéskötéskor az Előfizető kifejezett kérése esetén – a mindenkor Általános Szerződési Feltételek egy példányát nyomtatott formában térítés ellenében, elektronikusan ingyenesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Amennyiben az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról (www.biatv.hu) letöltheti.

Az Előfizetői Szerződés akkor érvényes, ha azt legalább két egyező példányban kitöltötték, és azt az Igénylő, mint Előfizető részéről

- a) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg,

a Szolgáltató részéről

- b) az Ügyfélszolgálati Irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott képviselője, vagy
- c) az Ügyfélszolgálati Irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő/Előfizető példánya. Az Igénylő/Előfizető térítésmentesen egy példányt jogosult átvenni.

2.1.1.7 Szerződéskötés szóban, a távollevők között kötött szerződések speciális szabályai

A Szolgáltató telefonon, faxon keresztül is köthet Egyedi Előfizetői Szerződést. A telefon használat útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet eltérő szabályozása hiányában a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek szabályai vonatkoznak. A telefonon vagy faxon kötött szerződés esetén az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató köteles rögzíteni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése), és a megkötendő Egyedi Előfizetői Szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel:

- a) az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,
- b) a Szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire, minőségére,
- c) a díjakra,
- d) arra a tényre, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,

- e) az Előfizetői Szerződés időtartamára,
- f) az esetleges hűségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára,
- g) következményeire, joghatásaira,
- h) az Előfizetői Szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az Előfizetőt megillető elállási jogra,
- i) az Előfizetői Szerződés módosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- j) az Előfizetői Szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának
- k) módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- l) az Általános Szerződési Feltételek (honlap) elérhetőségére vonatkozóan.

2.1.1.8 Az üzleten kívül írásban kötött Előfizetői Szerződések megkötésének speciális szabályai

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet akkor alkalmazható, ha a Rendelet eltérő szabályokat nem állapít meg.

Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő Egyedi Előfizetői Szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője a Szolgáltató Egyedi Előfizetői Szerződése és ajánlatának bemutatása útján teszi.

- a) Nem minősül üzlethelységeen kívül kötött szerződéskötésre irányuló tevékenységnek, amennyiben a Szolgáltató képviselője az Igénylőt annak kifejezett kívánságára kereste fel.
- b) A Szolgáltató nevében eljáró képviselő az Egyedi Előfizetői Szerződés Igénylő általi aláírásával egy időben tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szerinti jogairól, ide értve különösen az Egyéni Előfizetők elállási jogát.
- c) A Szolgáltató az Egyéni Előfizetőt a 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a szerződéskötés napját tekinti. Az Egyéni Előfizető a szerződéskötés napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj, valamint ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása alatt havi díjat számol fel, a havidíj időarányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Egyéni Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja.
- d) Amennyiben az Előfizető helyett – annak előzetes megbízása nélkül – más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi Előfizetői Szerződésen, vagy a 2.1.1.7 bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.
- e) A Szolgáltató az Előfizetőt szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresheti az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő

(„verifikációs”) híváshoz az 2.1.1.7 bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

2.1.1.9 Szerződéskötés ráutaló magatartással

Szolgáltató által meghatározott bizonyos szolgáltatások esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

2.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az Igénylő írásban (papír alapon, postán vagy faxon), szóban vagy elektronikus úton jelezheti a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató Ügyfélszolgálati pontjain, ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének formai és eljárási szabályairól.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül nyilvántartásba veszi és elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy:

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,
- b) a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

2.1.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.1.3.1 Műszaki feltételek

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített csillagpontosított, visszirányú kábeltelevízió hálózat, és Előfizetői szerződést már előzőleg a Szolgáltató által kiépített, vagy a más által kiépített és Szolgáltató által – szükség esetén ellenőrző mérés alapján – megfelelőnek minősített előfizetői hozzáférési végponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni. A szolgáltatás igénybevételének jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel.

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató biztosítja az Előfizető, vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

A szolgáltatás nyújtásának feltétele – esettől függően – a kábelmodem áramellátásának Előfizető általi biztosítása saját költségére.

2.1.3.2 Személyi feltételek

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek szerint. A Szolgáltató tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést.

Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

2.1.4 A Szolgáltatások igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.4.1 Időbeli korlátok

A Szolgáltatások igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

2.1.4.2 Földrajzi Korlátok

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja kizárólag Biatorbágyon, Herceghalmon és Pilisszentkereszten.

2.1.4.3 Egyéb korlátok

Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni.

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizető legalább a következő adatait köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani:

- a) természetes személy Előfizető esetén:
 - neve,
 - lakóhelye,
 - tartózkodási helye,
 - leánykori neve,
 - anyja neve,

- születési helye és ideje,
- továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai. Ha természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

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

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató – műszaki okok kivételével – 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 szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Az előző bekezdésben meghatározott, illetve a szolgáltató által legfeljebb 3 hónapon belül vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.1 pontjában foglaltak szerint.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt neki felróható okból túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az elállás módját jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1.1.4 pontja tárgyalja. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat 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.

2.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

2.4.1 Az ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele

Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelésére, nyilvántartásba vételére vonatkozó szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1.2 pontja tartalmazza.

2.4.2 Változás az előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

2.4.3 Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az Egyéni Előfizető Üzleti Előfizetőnek, illetve az Üzleti Előfizető Egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltatás esetén fizetendő díj összegét jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete tartalmazza.

2.4.4 Átírás

Ha az Előfizető személyében öröklés következtében változás következik be, a Szolgáltató az örökös által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az Előfizetői Szerződést akként, hogy az Előfizetői Szerződésben az Előfizető helyébe az örökös lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést), és közölni kell az örökös jelen Általános Szerződési Feltételek 2.2 pontjában meghatározott adatait.

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 Általános Szerződési Feltételekben 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 átírás esetén fizetendő díj összegét jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határidejét jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.3 pontja tartalmazza, amelynek feltétele a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtása. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.3. pontja alapján. Az Előfizető érdekkörében felmerült késedelemmel a Szolgáltató teljesítési határideje meghosszabbodik.

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

2.4.5 Áthelyezés

2.4.5.1 Áthelyezés esetei

VoIP szolgáltatás esetén

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

2.4.5.2 Áthelyezés teljesítése

Az áthelyezés időtartama alatt az előfizetői jogviszony folytonos, az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, és az áthelyezés időtartama a szerződés időtartamában beszámít. A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül

végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.2 pontja alapján

Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására is.

3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások tartalma

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A Szolgáltató az Előfizetők számára telefonszolgáltatást nyújt, amely 9007/1998 (SK.12.) KSH közleményben közzétett osztályozás (SZJ szám) alapján a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás (64.20.11.0)
Ide tartozik a helyi hívási területek közötti kapcsolat megteremtése és fenntartása érdekében végzett kapcsoló-, átviteli szolgáltatás. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, teletext) és díjazása lehet forgalomarányos vagy átalánydíjas. Ez a szolgáltatás az igénybevevő számára hozzáférést enged a Szolgáltató teljes hálózatához és néhány esetben korlátozott számú kapcsolási körzethez is.
- Nyilvános távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.)

Ide tartoznak a hagyományos (analóg) távbeszélő-szolgáltatások, amelyek hangátvitelt biztosítanak a helyi hálózatból a belföldi, illetve a nemzetközi hálózatba; valamint a telex, táviró-, teletext- és telefax-szolgáltatások.

- Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)
- Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)

Az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek Szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik Szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen Szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és fax készülékek közötti adatátvitelre. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást. A Szolgáltató az Előfizetők számára Internet alapú beszédátviteli szolgáltatást, valamint közvetítő előválasztás útján elérhető nyilvános helyi, belföldi, mobil és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatást (a továbbiakban együttesen „szolgáltatás”-nak jelölve a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: „ÁSZF”) szerint nyújtja.

Az igénybe vehető távbeszélő szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató azon Előfizetőnek, akik a telefon alapszolgáltatást a Szolgáltatóktól veszi igénybe évente egyszer felajánlja átvételre az egyetemes távközlési Szolgáltató által kiadott ingyenes előfizetői névjegyzéket. A névjegyzéket a Szolgáltató nyomtatott (telefonkönyv) formában, az előfizetői végpont szerinti megyei telefonkönyv, budapesti végpont esetén a budapesti telefonkönyv felajánlásával biztosítja.

Hívástípusok:

- Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határian belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom.
- Távolsági vagy Belföldi hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.
- Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.
- Nemzetközi hívás: a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Speciális hívások

Négyjegyű számok

A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén - lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a hívott Szolgáltató által meghatározott díjak szerint.

Belföldi zöld szám

A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Belföldi kék szám

A 40-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásnak minősülnek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.

Emelt díjas hívások

06-90-es emelt díjas szolgáltatás

A 06-90-es emelt díjas hívás egy belföldi emeltdíjas szám szolgáltatás, mely lehetővé teszi előfizetői számára, hogy információt és tartalmat nyújtó szolgáltatásokat vegyenek igénybe a távbeszélő hálózaton keresztül.

A 90-as el hívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi emelt díjas szám hívásnak minősülnek.

A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe.

Az el fizetői szerződés megkötésekor az előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja.

Díjazás

A szolgáltatást igénybe vevő hívások a hívók felé emelt tarifával kerülnek kiszámlázásra, amely naptól és napszaktól, valamint a belföldi hívás helyétől függetlenül azonos mértékű A díjazás az ÁSZF 4. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

06-91-es emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás

A 91-es emelt díjas megkülönböztetett hívás egy belföldi, emeltdíjas szám szolgáltatás, amely a hívó fél számára lehetővé teszi a telefonhálózatból olyan információs, illetve tartalomszolgáltatások elérését amelyek hívása - a szolgáltatott tartalomra, illetőleg a hívás mérsékelt díjára tekintettel - nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja. A díjazás az ÁSZF 4. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Helytől független telefonszámok hívása szolgáltatás (21es számok hívása)

Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontra végződött beszéd forgalom. A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe. A (21)es hívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.

Tudakozó hívások:

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 11800-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi el fizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. A díjazás az ÁSZF 4. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 11811-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás az ÁSZF 4. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 11811-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás az ÁSZF 4. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Hívásidőszakok:

Szolgáltató megkülönböztet csúcsidőszakot és csúcsidőn kívüli időszakot.

Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 7 és 18 óra között.

Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 18 és 7 óra között, valamint szombaton, vasárnap és munka-szüneti napokon 0 és 24 óra között.

A Szolgáltató speciális akciók keretében a fenti időszakoktól eltérhet.

1.1.1 **Internet alapú telefon szolgáltatás (VoIP)**

Az Internet alapú telefonszolgáltatás lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől.

1.1.2 **Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások**

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőknek. A Szolgáltató központja által támogatott kiegészítő szolgáltatások közül kiválasztott szolgáltatásokat az Előfizetők a

Szolgáltatótól rendelhetik meg, igénybe vételük az Előfizetők számára opcionális. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg. A kiegészítő szolgáltatások nyújtására a jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik. A kiegészítő és kényelmi szolgáltatásokat azon Előfizetők vehetik igénybe, akik nyomógombos, TONE üzemmódba állított telefonkészülékkel rendelkeznek, valamint a szolgáltatás műszaki igénybevételi feltételei teljesülnek.

1.1.3 Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti beszédátviteli távbeszélő szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF 4. számú 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 4. számú melléklete tartalmazza.

3.2 A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja kizárólag Biatorbágyon, Herceghalmon és Pilisszentkereszten.

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

Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.

A hívószám kijelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

3.4 Szolgáltató nem nyújt egyetemes Szolgáltatást

3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hozzáférési pont: a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető telefonkészülék, egyéb hírközlési eszköz csatlakozásával a hálózati szolgáltatásokat igénybe veheti. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult

kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendelepszerű 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.

4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

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

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a 3. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább 95%-ában. Az átlagos csomagvesztési arány: $\leq 10\%$ (kisebb vagy egyenlő, mint tíz százalék).

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető az ÁSZF 7.5. pontja szerinti kötbérre jogosult.

4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését a 3. sz. melléklet tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a 4. sz. mellékletben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a 3. sz. mellékletben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve

c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

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

A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesítheti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. Az Internet-hívások (06-51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztesse. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.5. Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 2. sz. melléklet szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

5 SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK

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

A Szolgáltatások általában az alábbi okok miatt szünetelhetnek:

- Az Előfizető kérésére
- A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- Közérdekből

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető által bonyolított adathívás forgalmat szünetelteti.

5.1.1 A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Az Előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A Szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű vagy hűségidőszakot vállalt Előfizetői Szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama Egyéni Előfizető esetén 6 hónap.

Amennyiben Előfizető a szüneteltetést határozott idejű szerződés vagy hűségidőszak alatt kéri, a szerződéses időszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban vagy ennek megjelölése hiányában a szünetelés okának megszűnését követő első munkanapot követő második munkanap 24.00 óráig a Szolgáltatást a szünetelést megelőző állapotba visszaállítja. A Szolgáltató köteles a visszakapcsolás megtörténtéről 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt.

A Szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a Szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az Előfizetőre visszavezethető ok miatt kerül sor, az Előfizető jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott visszaállítási díjat köteles fizetni, kivéve – mobil rádiótelefon szolgáltatást ide nem értve – ha helyszíni intézkedés a visszaállításhoz nem szükséges.

Az Előfizető érdekkörében felmerült okból az Előfizetői Szerződés felmondási ideje alatt szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizető fizetésképtelenség bizonyul (beleértve, hogy ellene csődeljárás, felszámolási eljárás indult), illetve amennyiben ellene végelszámolási vagy törlési eljárás indult és emiatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja, kivéve ha az eljárás alatt álló Előfizető képviselőjére jogosult személy a díjfizetésre vonatkozó kötelezettségvállaló nyilatkozatot tesz és a Szolgáltató által meghatározott, legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot ad.

Szünetel a szolgáltatás, ha 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.

Az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szünetel a szolgáltatás az Előfizető tulajdonában lévő előfizetéseken, amennyiben az Előfizetővel történő telefonos adategyeztetés során a Szolgáltató részéről egyértelműen feltételezhető, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltatót tévedésbe ejtették, vagy tévedésben tartották (így például, ha az adategyeztetés során valószínűsíthető, hogy az Előfizető adataival visszaéltek).

A szolgáltatás díjfizetés elmaradása miatti 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Általános Szerződési Feltételek 12.3 pontjában biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti. 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 a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. (lásd még 12.3)

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató

- a) által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- b) hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

Nem tervezett üzemkiesés

- c) a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- d) a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major), valamint
- e) mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állt elő.

A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokat minden kedden és csütörtökön a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem Igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

5.1.3 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében meghatározott havi szünetelési díjat köteles fizetni.

- a) Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésre nem köteles.
- b) A Szolgáltatót a díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtett.
- c) A Szolgáltatás szünetelhet minkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.
- d) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.
- e) A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- f) 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 minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

5.1.4 Szünetelés egyéb okból

Nem tervezett üzemszünet

- a) a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- b) a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior), valamint
- c) mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állt elő.

A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

A karbantartás illetve a felújítás a Szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem Igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a Szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Szünetelés közérdekből

Közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

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

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

- d) 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),
- e) a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljesen megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
- f) az Előfizető túllépte az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjsomagjában elérhető forgalmi korlátot vagy
- g) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
- h) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott,

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után a jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.5 pontja szerinti kötbért köteles fizetni. A megtevesztés és díjtartozás miatti korlátozás esetén, ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

A Szolgáltató köteles - amennyiben a korlátozás okának megszűnt és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez - újra biztosítani a Szolgáltatást, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az elektronikus hírközlésről szóló törvény (Eht.) 118. § (4) alapján.

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

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ami a havidíj 50%-a lehet. Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után kerülhet sor, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- a.) az Előfizető hívhatóságát,
- b.) a segélykérő hívások továbbítását,
- c.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d.) a hibabejelentő elérhetőségét.

A Szolgáltató ezzel egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt a teljes körű szolgáltatás igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit. A korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarrattal eltérhetnek.

A Szolgáltatás korlátozását - a korlátozás okának vizsgálata nélkül - a Szolgáltató a korlátozás okának bekövetkezését követő maximum 60 napig engedélyezi, utána a Szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által Telefonszolgáltatás esetén

(1) A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesítheti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

(2) Amennyiben az emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. Az Internet-hívások (06-51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

A korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarrattal eltérhetnek.

6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

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

A hibaelhárítási célértékek jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében találhatóak. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 72 órán belül (48 órán belüli kivizsgálással és értesítéssel) vállalja a hiba elhárítását.

6.1.1 Hibaelhárítás

Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, írásban faxon és e-mailen, vagy telefonon bejelentheti a Szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen Általános Szerződési Feltételek 1.2 pontja tartalmazza. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az Általános Szerződési Feltételek 7.5.4.1 pontjában meghatározott mértékű kötbért nyújt.

Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől számítva jelen Általános Szerződési Feltételek 4.1 pontjában meghatározott határidőn belül kijavítja. 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 hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása

esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított harmadik munkanaptól a hiba elhárításáig.

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 egy évig megőrzi.

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

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.

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

6.2.1 Előfizetői panaszok kezelése

Az előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az Előfizetőnek megküldi.

6.2.2 Díjreklamáció intézése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem

hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Díjreklamáció esetén a Szolgáltatónak az Előfizető kérésére biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatás (hívásrészletező) igénylésének szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 7.1.7 pontja szabályozza. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejének minőségi célértékét az Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

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

6.3.1 Panaszkezelés és jogviták

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

6.3.1.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan:

- a) Ha szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.
- b) Ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követően határidőn túl teljesíti.

Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek 7.5 pontja szerinti kötbér illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy Előfizető számára a Szolgáltató az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kötbért fizet.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét

meghaladja, azt kárigénye érvényesítése érdekében a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti. Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a Hírközlési Hatósághoz, illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

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

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

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

6.3.1.2 A kötbér mértéke és meghatározásának módja

A Szolgáltató késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az Előfizetőt kötbér illeti meg, amelynek eseteit és megfizetésének módját jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5 pontja határozza meg.

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

6.4.1 Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő bejelentések esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

6.4.2 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető.

Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 5 évig tárolja.

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy

megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele Telefonszolgáltatások esetén

Tudakozó hívások:

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet az Előfizető kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző Szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az Előfizető nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 11800-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevétele az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 11811-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevétele az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevétele minősül a 11811-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

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

A fogyasztó panaszával a Szolgáltatón kívül az alábbi szervekhez fordulhat:

- a) fogyasztóvédelmi panasz esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (nfh.hu) fordulhat, mely panaszt a hatóság 30 napon belül bírálja e,
- b) kéretlen elektronikus levelekkel kapcsolatban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság fordulhat
- c) Előfizető igénybe veheti a lakóhelye szerinti békéltető testület eljárását. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztónak minősülő Előfizető az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. (Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – illetékes a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, megyei kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület (lásd <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>; Budapesten: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131).
- d) Versenyjogi panasz kivizsgálása esetén Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat (központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefon: (+36 1) 472 8851; honlap címe: www.gvh.hu).
- e) Előfizető per elkerülése céljából választhatja a közvetítői eljárást. A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény a polgári jogviták bíróságon kívüli rendezésének elősegítése érdekében olyan sajátos permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárást honosított meg, amelynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a továbbiakban: közvetítő) bevonása mellett a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozása. (közvetítők névjegyzéke az alábbi honlapon érhető el: <https://kozvetitok.kim.gov.hu/Kozvetitok>).
- f) 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, a Média- és Hírközlési Biztoshoz továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.
- g) az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését egy éves elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék. A fenti vitarendezési módok nem érintik az Előfizetők azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt. Helyi bíróság illetékességébe tartozó ügyekben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésekben a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság (1035 Budapest, Miklós u. 2.) kizárólagos illetékességét köti ki.

A felügyeleti szervek elérhetőségei jelen Általános Szerződési Feltételek 1.5 pontjában találhatóak.

7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

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

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

7.1.1 A szolgáltatások díjainak megállapítása

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 Általános Szerződési Feltételek 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

A Szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívás felépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d.) díjsomagba tartozó díjat, illetve
- e.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A részletes díjszabást jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú Melléklete (Díjszabás) tartalmazza.

Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.2 Havi előfizetési díjak

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. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

7.1.3 Forgalmi díjak

Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívás felépítési és forgalmi díjat kell fizetni. 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. A hívás felépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként. Hívás felépítési díjat a Szolgáltató csak akkor számít fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.

Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszaknak megfelelően kell alkalmazni.

Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. A díjakat jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete tartalmazza.

Belépési (bekapcsolási) díj

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel.

Átírási díj

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel.

Jellegváltoztatási díj

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltoztatási díj felszámítására jogosult.

Áthelyezési díj

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult.

Visszaállítási díj

A szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az Általános Szerződési Feltételek 5.1 pontja vagy 5.2. pontja alapján kerül sor, az Előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni.

Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja

Egyes Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a Szolgáltató valamilyen formában biztosítja - az Előfizető viseli. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás,

stb.), az eszközfajta nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja

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 díjátalány felszámítására jogosult.

Hiteles dokumentum igénylés 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 Általános Szerződési Feltételek vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán.

Felszólító levél díja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, a Szolgáltató a díjfizetés késedelme miatt az Általános Szerződési Feltételek 12.4 pontja szerint felszólító levelet küld az Előfizetőnek, amiért adminisztrációs díj felszámítására jogosult.

Felmondó levél díja

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható ok miatt a Szolgáltatás felmondására kénytelen a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. A Szolgáltató felmondó levéllel kapcsolatos adminisztrációs díjátalány felszámítására jogosult.

Nyomtatott Általános Szerződési Feltételek Díja

Papír alapon igényelt Általános Szerződési Feltételek díja nettó 2000 Ft.

7.1.5 A szolgáltatási díjak módosítása

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

7.1.6 Díjsomagok

7.1.6.1 A díjsomagokra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó egyes szolgáltatásokat, - így például telefon, műsorterjesztési és internet szolgáltatását - összevontan értékesítse. Ebben az esetben a szolgáltatás díja megegyezik az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak összegével.

- a) A Szolgáltató jogosult arra, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson.
- b) A díjsomag váltásra vonatkozó rendelkezéseket jelen Általános Szerződési Feltételek 9.3. pontja tartalmazza.

7.1.6.2 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei

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

- a) Hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdő napnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.
- b) A hűségidőszak lejártával a hűségnyilatkozatra tekintettel a Szolgáltató által adott kedvezmény megszűnik.
- c) Amennyiben Előfizető a hűségidő időtartama alatt az Előfizetői Szerződést megszünteti a Szolgáltató vele szemben szankciókat jogosult alkalmazni.

7.1.7 A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számítva, és a Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, valamint az Előfizető ezen időszak alatt az Előfizetői Szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is. Amennyiben az Előfizető ezt a feltételt nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

A számla tartalma

Az előre fizetett díjú Előfizetői szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Előfizetők részére kiállított számlát küld. A számlában feltüntetésre kerül a felszámított díj, továbbá a díjazási időszakok és kedvezmények is.

A számla megküldése

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint a következők alapján lehet esedékes:

A Szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 7. napon kézbesítettnek tekinti. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

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

Hívásrészletező

Az Előfizető eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig hívásrészletezőt igényelhet a Szolgáltatótól. Egyéni Előfizető esetében a hívásrészletező havonta egy alkalommal történő ügyfélkapun keresztüli igénylése esetén díjmentes. Nyomtatott formában történő igénylés esetén a hívásrészletezőért fizetendő díjat jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete tartalmazza.

A hívásrészletező szolgáltatásonként és Szolgáltatónként a következőket tartalmazza:

- a) hívott száma,
- b) a hívás kezdő időpontja,
- c) a hívás időtartama,
- d) a hívásegység díja,
- e) a hívás díja.

Az Egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen a fentiekben meghatározott módon.

A díjfizetés módja

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsекken történő befizetéssel vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni azzal, hogy a számla mind a postai csekkes befizetés, mind banki átutalás esetén akkor minősül határidőben megfizetettnek, ha a számlán feltüntetett esedékesség napjáig a számla összegének jóváírása a Szolgáltató bankszámláján megtörténik.

Késedelmi kamat

Ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a Szolgáltató Egyéni Előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés a vállalt hűségidőtartam lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése) megszűnik, az Előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti, és a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 9.1 pontjában meghatározottak szerint jár el.

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 az ügyfélszolgálati irodában,

b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (cekkel),

d) Előfizető részéről történő pénzügyi átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján),

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári éves előre fizetésre, mely esetben 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.

7.3 Az akciók és akciók díjak elérhetősége

A Szolgáltatónak jogában áll az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között értékesítést elősegítő akciókat szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg.

Az akciók feltételei nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat a meghirdetett időtartamon belül vehetők igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az Általános Szerződési Feltételek-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az Általános Szerződési Feltételek- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciók előnyök lehetnek:

- d) a nem akciók díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása
- e) egyes díjjelek elengedése vagy csökkentése,
- f) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- g) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- h) egyéb díjkedvezmény,
- i) hűségjutalom,
- j) ajándéksorsolás
- k) egyéb.

Szolgáltató az akciók részvétel feltételeként hűségidőszak vállalását is meghatározhatja, amelyre a jelen Általános Szerződési Feltételek szabályai vonatkoznak.

- l) A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciók feltételeknek.
- m) Szolgáltató az akciók keretében a díjcsomagok elnevezésénél az Általános Szerződési Feltételekben feltüntetett díjcsomag nevektől eltérhet.
- n) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciók díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

7.4 A kártérítési eljárás szabályai

A kárigény érvényesítésével kapcsolatos eljárás szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.1.1 pontja tartalmazza.

7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

Amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételek alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj alatt az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

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

A 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.

7.5.1 A Szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt fizetendő kötbér

A 2.3 pont alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az Előfizető számára, amennyiben az ott megjelölt határidőn belül a szolgáltatás nyújtás megkezdésére nem kerül sor.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői 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 a fenti kötbér felét köteles megfizetni.

7.5.2 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 2.4.5 alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az áthelyezést kérő Előfizető számára, amennyiben az ott megjelölt határidőben belül az áthelyezési igényt nem teljesíti

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés – a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében meghatározott – díjának egyharmada.

7.5.3 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 2.4.3 alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizető számára, amennyiben az átíráshoz szükséges, a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követő 15 napon belül az átírást nem teljesíti.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében meghatározott - díjának egytizede.

7.5.4 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér kötelezettség

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha neki felróható okból a szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

7.5.4.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni abban az esetben, ha a hiba elhárítására meghatározott időtartamot túllépi.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a) a hibát az Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint nem jelentették be,
- b) a hibaként bejelentett hiányosság a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- c) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
- d) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- e) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló Mobil Eszköz, vagy egyéb más - adott szolgáltatás igénybe vételéhez elengedhetetlen - végberendezés okozta,
- f) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- g) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- h) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,
- i) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte.

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

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A Szolgáltató a 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.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

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

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- 1) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese
- 2) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- 3) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges **vetítési alap**

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

7.5.4.2 Számhordozás esetén fizetendő kötbér

Ha a Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint a számhordozással összefüggésben átvevő szolgáltatóként eljáró szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek lenti 8.5.1 pontja szerint az átadó szolgáltatóval szembeni értesítési kötelezettségét, illetve a Központ referencia adatbázisba történő bejelentési kötelezettségét elmulasztja, számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

Ha a Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint a számhordozással összefüggésben átadó szolgáltatóként eljáró szolgáltató a számhordozási igényt

- (a) indokolás nélkül;
- (b) az Általános Szerződési Feltételek alábbi 8.2 pontjának megfelelő azonosítás ellenére;
- (c) nem az Általános Szerződési Feltételek alábbi 8.4. b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt;
- (d) nem az Általános Szerződési Feltételek alábbi 8.4. c) pontja szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt; vagy

(e) a számhordozási igény elfogadását követően a Központi referencia adatbázisban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

7.5.5 A korlátozás késedelmes megszüntetése miatt fizetendő kötbér

Az 5.2. pont alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az Előfizető számára, amennyiben a Szolgáltató a korlátozás megszüntetését késedelmesen teljesíti.

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.

7.5.6 A kötbér megállapítása és teljesítése

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 kötbérre 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, vagy
- b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.5.7 Előfizető kötbérfizetési kötelezettségének esetei

Az Előfizető jelen Általános Szerződési Feltételek 9. és 12. pontjaiban részletesen szabályozott alábbi esetekben köteles az Általános Szerződési Feltételek 12.2 pontban meghatározott mértékű kötbér fizetésére:

- (a) határozott idő lejárta előtt, Előfizető szerződésszegése miatti Szolgáltató általi felmondás;
- (b) határozott idő lejárta előtt Előfizető jogosulatlan felmondása;
- (c) határozott idő lejárta előtt Előfizető jogosulatlan szerződésmódosítása esetén.

8 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a Szolgáltató, amelynek Előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését illetve egyes számok esetében módosítását követően az előfizetői számot egy másik Szolgáltatóhoz viszi át;

Átvevő szolgáltató: az a Szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az Előfizetői Szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

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

Hordozott szám: az Előfizetői Szerződésben szereplő azon szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

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

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

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

8.2 A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok

Az átvevő szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja:

8.2.1 Az előfizetői adatok

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

8.2.2 A szükséges dokumentumok

- a) Természetes személy esetén:
- b) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány/útleve/vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- c) nem magyar állampolgár: útleve/ és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

8.3 A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek

A számhordozást kizárólag az Előfizetői Szerződésben Előfizetőként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál. Az Előfizető a számhordozást az

átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.

A fennálló Előfizetői Szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes Előfizetői Szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére megszünteti. Az Előfizetői Szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz továbbhordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is).

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az Általános Szerződési Feltételeiben az új Előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

8.4 A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek.

A Szolgáltató köteles biztosítani a kedvezményes díjazású Szolgáltatás, a díjmentes Szolgáltatás az emelt díjas, díjkorlátos Szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes Szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú Szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát.

A többféle Szolgáltatást tartalmazó (multiplay) szolgáltatáscsomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású Szolgáltatás, a díjmentes Szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos Szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes Szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indokolással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

A Szolgáltató átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:

- (a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható az Általános Szerződési Feltételek 8.2 pontjában meghatározott adatok és dokumentumok alapján;
- (b) az Előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy
- (c) az átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő

szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

8.5 A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

8.5.1 Számhordozás kezdeményezése Biatorbágyi Kábeltévé Kft.-nél, mint átvevő szolgáltatónál

A Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint átvevő szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- b) a hangposta-üzenetek nem vihetők át;
- c) előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- d) az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- e) az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában az Általános Szerződési Feltételek fenti 8.4 pontja szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – a tartozás átvevő szolgáltató általi átvállalása esetén – az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel;
- f) az Általános Szerződési Feltételek fenti 8.4 pontja szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- (a) a Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint átvevő szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt;
- (b) a Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint átvevő szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;
- (c) az előfizető a Biatorbágyi Kábeltévé Kft.-nek mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Ezt követően a Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint átvevő szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során.

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

A Biatorbágyi Kábeltévé Kft., mint átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára –legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig –bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha:

- a) az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges; vagy
- c) az Általános Szerződési Feltételek fenti 8.4. pontja szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották,

mely esetekben a Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

Az előfizető hurok átengedéssel megvalósuló számhordozás teljesítési határidejébe a hurokátengedés azon határideje, melyet az előfizetői hurok átengedésről rendelkező referenciaajánlat készítésére kötelezett szolgáltató referenciaajánlatában rögzít, nem számít bele.

8.5.2 A számhordozási igény visszavonása

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

A számhordozás folyamata mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz használt azonosítók esetén eltérő folyamattal valósulhat meg, mely eltéréseket a felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítenek.

9 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az Előfizetői Szerződés időtartamát a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában az Előfizetői Szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megszűnését követő új Előfizetői Szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben határozza meg.

Egyéni Előfizetők esetében a határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama 3 hónap, leghosszabb időtartama 18 hónap. Ettől a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételekkel, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt az Előfizetői Szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a kedvezmények mértékével azonos összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni, melyet Szolgáltató 12.2 pontban meghatározott kötbér formájában is érvényesíthet.

A szünetelés, megszüntetés, rendkívüli felmondás további esetei a 1.8 pontban és az 5. fejezetben találhatóak.

9.2 Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és feltételei

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő szerződés módosítás esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviselőjében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

9.2.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

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

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, ideértve Előfizetők tekintetében azt az esetet, ha jogszabály a Szolgáltatót terhelő adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget állapít meg, vagy annak mértékét növeli;
- c) a Szolgáltató vagy az Előfizető érdekkörében, körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja;

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 fogyasztói árszínvonal meghatározott emelkedése és egyéb gazdasági ok esetén a szolgáltató jogosult 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. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

9.2.2 Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Törvényben (Eht.) és az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

9.2.3 Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai

Az Előfizető nem ruházhatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

Az Előfizető szerződésmódosítás keretében jogosult Tarifacsomag-váltásra a jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében foglalt díjakon.

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltatók közötti változatlan feltételekkel történő átadása - *szolgáltatói alanyváltozás* -:

A Szolgáltató átruházhatja harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét. Az átadás hatálybalépését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt legalább 30 nappal értesíti. Az Előfizetőt ebben az esetben 15 napos felmondási jog illeti meg.

Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői Szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltatás változatlan használata ráutaló magatartással történő elfogadásnak minősül, Előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozata nélkül.

9.2.4 A szolgáltatási díjak módosítása

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

9.2.5 Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

9.2.6 Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az Egyéni Előfizető Üzleti Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

9.3 Tarifacsomag váltás speciális szabályai

Díjcsomag módosításkor az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak.

A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét,

- a) telefonszolgáltatások esetében a Szolgáltató a következő 10 munkanapban teljesíti

A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekint, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban (Egyéni Előfizetői Szerződés módosításának megküldése) visszaigazolja.

Speciális feltételű, Akciós csomagok esetén a Szolgáltató meghatározza a csomagváltási lehetőségeket és erről az ügyfeleket ügyfélszolgálatán tájékoztatja.

10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő adatkezelés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviselőjeként jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

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

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen Általános Szerződési Feltételek 5. számú mellékletét képező Tájékoztató tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az Eht. 129.§. (5) f) pontja alapján az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:

- a.) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az Előfizető adatait milyen módon kezelje a Szolgáltató,
- b.) az Előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
- c.) a hívószám kijelzés és hívásátirányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.

Az Előfizető tudomásul veszi, valamint kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizetői Szerződés hatálya és a jogérvényesítésre nyitva álló határidő alatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből eredő díjkövetelésének érvényesítéséhez, valamint az Eht 158.§-a alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók által létrehozható közös adatállományban az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megadott valamennyi adatát harmadik személy részére átadja.

10.2 Adatbiztonsági szabályokról, továbbá Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2.1 Adatvédelem

A Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségei az Adatvédelmi Tájékoztatóban – 5. sz. melléklet - megtalálhatóak.

Az Előfizető a szerződéskötés és annak teljesítése során köteles a birtokába jutott, Szolgáltató gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, információt, megoldást vagy adatot megőrizni, amelynek megsértése a Szolgáltató jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné. Az üzleti titok megsértésének minősül a titok más személy, üzletág

részére való átadása, jogosulatlan harmadik személlyel való közlése, továbbá a titok nyilvánosságra hozatala.

Előfizető köteles a szerződéskötés és annak teljesítése során egymás birtokába jutott, másik fél üzleti titkát megőrizni. A másik fél üzleti titkának megsértése esetén a titoksértő 50.000,- Ft összegű kötbért köteles fizetni a sérelmet szenvedett félnek.

10.2.2 Adatszolgáltatás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója tartalmazza.

10.3 Tájékoztató az Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- d) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- e) hitelessége és hitelesítése biztosított,
- f) változatlansága igazolható,
- g) a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A Szolgáltató a hírközlési törvény és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a Hírközlési Hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a távközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

11 AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS, JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT).

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésére vonatkozó nyilatkozatait a Szerződés megkötésére irányadó szabályok szerint, így különösen, ha a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkezik szóban a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, írásban a Szolgáltató által

fenntartott ügyfélszolgálaton, személyesen, levélben, e-mailben teheti meg (Általános Szerződési Feltételek 6. fejezet).

Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg az Általános Szerződési Feltételek 6.4. pontjának megfelelően, amely nyilatkozatát az Általános Szerződési Feltételek 2.1.1.5 és 9.2.6 pontjaiban foglalt szabályok szerint módosíthat.

A személyes adatok kezelésére vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 10. fejezete, továbbá 4. számú melléklete ad részletes iránymutatást.

Az egyes nyilatkozatok megtételének részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezete tartalmazza.

Nyilatkozatait a fenti módokon bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

12.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- d) az Előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a Szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel,
- g) a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik.

12.2 Az Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult indoklás és további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az írásbeli felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára címzett, ajánlott küldeményben kell eljuttatni, a szerződés szóban, illetve elektronikus levél, fax formájában nem mondható fel.

- a) A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.
- b) Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló Előfizetői Szerződést a határozott idő lejártá előtt mondja fel a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan felmondás esetére szankciókat alkalmazni.

Azonnali felmondás

Az Előfizető a határozott vagy határozatlan idejű szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal 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 megérkezésének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a határozott időtartamú szerződés jogosulatlan módosítása, illetve felmondása esetén, vagy ha a szolgáltató Előfizetői Szerződés 12.3 (2), illetve a 12.4 pont szerinti felmondására az Előfizető szerződésszegésével okot szolgáltat, az alábbi összeget kell Előfizetőnek megfizetnie (kötbér):

Egyéni Előfizetőnek a szerződés fennállta alatt a Szolgáltató által esetlegesen nyújtott kedvezmények bruttó módon számított összesített összegével megegyező összegű szankciót.

Előfizető általi jogosulatlan módosításnak minősül különösen, ha a Szerződés hatálya alatt az Előfizető a szerződésben rögzített hívásirány(oka)t átrendeztet a Szolgáltatótól eltérő szolgáltatóhoz.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén – a Rendelet 17. § (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

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

12.3 Az Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a szerződés felmondását írásba, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban, vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek elküldése 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 az Eht. 144. § (3) bekezdésében foglaltak szerint is értesítheti.

- (1) A Szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 60 nap felmondási határidővel bármikor indoklás nélkül jogosult felmondani, különösen akkor, ha az Előfizető:
 - a) a Szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát az Előfizetői Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
 - b) a Szolgáltatáshoz használt eszközének, berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
 - c) a Szolgáltatáshoz használt eszközének, berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja
 - d) az adatátviteli berendezés fenntartási munkáinak elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik
 - e) előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz
 - f) úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díját viszont nem fizeti meg, (ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni),
 - g) a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére bármely jogcímen továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja.
 - h) Adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint nem tesz eleget, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz
 - i) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés fenntartását egyéb körülmények miatt kockázatosnak ítéli meg
- (2) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha
 - a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
 - b) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
 - c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges ellenőrzéseket elvégezze,

- d) az Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- e) Előfizető megsérti a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatára és az eszköz használatára vonatkozó jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített szabályokat.
- f) a szerződés hatálya alatt az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített hívásirány(oka)t átrendeztet a Szolgáltatótól eltérő szolgáltatóhoz.

A felmondásának 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.

A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

12.4 Felmondás a díj nem fizetése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő az első értesítésben 15 nap. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyéni Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Egyéni Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha az Egyéni Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Egyéni Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikusan levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette. Írásban történő felszólítás esetén a Szolgáltató díjat számol fel.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezzi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadályja még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az egyszeri belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

12.5 Technikai eszközök

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott eszközt, végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles az eszköz, végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

13 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

14 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott eszközt, végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató által biztosított eszköz(ök), végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni. Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

14.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető a saját és Szolgáltató tulajdonában álló eszközöket rendeltetésszerűen köteles használni. Az ebből eredő kárért kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató eszközeit köteles megővni és hiba esetén haladéktalanul javításra átadni a Szolgáltató részére. A mobil eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében találhatóak, melyek az egyéb Szolgáltatói eszközök esetén is hasonlóan alkalmazandóak. A Szolgáltató szükség esetén kérésre cserekészüléket biztosíthat.

14.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, az a jelen Általános Szerződési Feltételek 12.3 pontja szerint felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Névváltozás esetén ennek tényét természetes személy Előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), példányával igazolhatja. Amennyiben nem természetes személy Előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik, úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, amelyért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetni.

1. SZ. MELLÉKLET: ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, NYITVATARTÁSI IDŐ)

1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
2051 Biatorbágy Táncsics utca 17.	Hétfő, Szerda, Csütörtök, Péntek 9-13, 14-17 óra Kedd 9-18 óra	telefonszáma: 06 23 310633 06 23 820 000 06 40 696 010 telefaxszáma: 06 23 530 336 email címe: ugyfel@biatv.hu

2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
Biatorbágy, Herceghalom, Pilisszentkereszt	0-24 rögzítő	telefonszáma: 06 23 310 633 telefaxszáma: 06 23 530 336 email címe: ugyfel@biatv.hu

2. SZ. MELLÉKLET: AZ ELŐFIZETŐ FELSZÓLAMLÁSI LEHETŐSÉGEI A SZOLGÁLTATÓVAL VALÓ JOGVITA ESETÉN

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) m)]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0680

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos
Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: (+36 1) 457 7141
Fax: (+36 1) 457 7105

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen

kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A.§, Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.
Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1364 Budapest, Pf. 144.
Telefon: +36 1 328 0185
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.
Telefon: +36 1 328 0185
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

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

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Dr. Kovács András

Biatorbágy
2051 Biatorbágy, Baross Gábor u.2/a.
Tel.: 06 23 310-174/142, 113

Önkormányzatának

jegyzője

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Budaörsi Városi Bíróság
2040 Budaörs, Koszorú u. 2.
Telefon: 23/420-336, 23/420-337

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról
1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

7. 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, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Budapesti Békéltető Testület
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
(1) 488-2131, 488-2186
bekelteto.testulet@bkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
1055 Budapest Kossuth tér 6-8.
(1) 474-7921
pmbekelteto@pmkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefon: (1) 311-7030
Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

3. SZ. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓI

Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP)

Szolgáltatás meghatározása

64.20.16.3 Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)

A VoIP szolgáltatás Internet protokollt használó beszéd célú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között az Előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítást tesz lehetővé. .

Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, mely során a Szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával.

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

Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

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

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	10 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a határideje órában kifejezve	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a határideje napokban kifejezve	4 nap
Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve	95%
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	95%
Sikertelen hívások	2,7%
Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	7-25 sec

Beszédátviteli minősége az ITU-T ajánlásokban foglaltaknak megfelelő.

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybeviteléről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Sikertelen hívások

Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.

A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.

A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta.

A vizsgálószámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mért érték és a mérési pontosság együtt nem haladja meg a célértéket.

7./ Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében

Közvetlen IP címzés esetén	7 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	10 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
	25 másodperc
Email alias cím IP címre való translációja esetén	

4. SZ. MELLÉKLET: ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS AZOK DÍJAI, EGYÉB DÍJAK, KÖLTSÉGTÉRÍTÉSEK, DÍJMEGHATÁROZÁSOK

A távközlési adóról szóló 2012. évi LVI. törvény (a továbbiakban: távközlési adótörvény) 2012-07-01.-én lépett hatályba. Az adó mértéke a 4. § a) pontja szerinti adóalap esetén hívásonként 2 forint/megkezdett perc.

A hívószámról indított hívások, küldött üzenetek utáni adó összege nem lehet több, mint: a) magánszemély előfizető előfizetéséhez tartozó hívószám esetén 2013. január 1-jétől 700 Ft/hó/hívószám; nem magánszemély előfizető előfizetéséhez és a szolgáltatóhoz tartozó hívószám esetén 2013. január 1-jétől 2500 Ft/hó/hívószám.

Szolgáltatási területek: Biatorbágy, Herceghalom, Pilisszentkereszt

A Szolgáltató a díjak tekintetében a nettó díjakat garantálja.

A díjak forintban vannak megadva és tartalmazzák az ÁFÁ-t.

Egyszeri díjak (VOIP)

Adminisztrációs díj	787 Ft + ÁFA	1000 Ft
Áthelyezési díj	3937 Ft + ÁFA	5000 Ft
Belépési díj	1574 Ft + ÁFA	2000 Ft
Expressz kiszállási díj	4724 Ft + ÁFA	6000 Ft
Fizetési felszólítás díja I.	393 Ft + ÁFA	500 Ft
Fizetési felszólítás díja II.	393 Ft + ÁFA	500 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja	15748 Ft + ÁFA	20000 Ft
Kiszállási díj	3937 Ft + ÁFA	
Rácsatlakozási díj	1574 Ft + ÁFA	2000 Ft
További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja	3937 Ft + ÁFA	5000 Ft
Visszakapcsolási díj	3937 Ft + ÁFA	5000 Ft

Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások díjai (VOIP)

Megnevezés	Havidíj
Kiegészítő szolgáltatás	
Hívásrészletező üzleti Előfizetőknek Üzleti Előfizetőknek papír alapon 20 oldalig	320 Ft/db
Üzleti Előfizetőknek papír alapon 20-50 oldalig	560 Ft/db
Üzleti Előfizetőknek papír alapon 50 oldal felett	560 Ft+oldalanként 16 Ft
Kényelmi szolgáltatás (VOIP)	
Hívásátirányítás feltétel nélkül (fix továbbítás) Hívásátirányítás foglaltság esetén Hívásátirányítás "nem felel" esetén	Megrendelésenként/Berendezésenként 80 Ft, egy hónapban maximum 1 200 Ft
Hívószám kijelzése Hívószám kiküldés/kijelzés tiltása	Megrendelésenként/Berendezésenként 80 Ft, egy hónapban maximum 1 200 Ft
Híváskorlátozás	Megrendelésenként/Berendezésenként 80 Ft, egy hónapban maximum 1 200 Ft
„Ne zavarj” szolgáltatás	Megrendelésenként/Berendezésenként 80 Ft, egy hónapban maximum 1 200 Ft

Havi díjak

Előfizetési díj

IP alapú telefon szolgáltatás havi díja: 2010 FT/hónap.

1 éves hűségnyilatkozattal: 1430.-Ft/hó

Szüneteltetési díj: A szolgáltatás szüneteltetése esetén az ÁSZF-ben meghatározott havidíj 80%-a fizetendő havonta.

Korlátozási díj: A szolgáltatás korlátozása esetén az ÁSZF-ben meghatározott havidíj 50%-a fizetendő havonta.

FORGALMI DÍJAK (VOIP):

Kapcsolási díjak

Kapcsolási díj	0,-Ft
----------------	-------

Basic csomag	Csúcsidőben és csúcsidőn kívül	Csúcsidőben és csúcsidőn kívül
	Nettó	Nettó
Számlázási egység	perc	perc
Helyi hívás		
Szolgáltató hálózatán belül	0 Ft	0 Ft
Szolgáltató hálózatán kívül	8,66 Ft	8,66 Ft
Belföldi távolsági hívás		
Szolgáltató hálózatán belül	0 Ft	0 Ft
Szolgáltató hálózatán kívül	8,66 Ft	8,66 Ft
T-mobile	23,62 Ft	23,62 Ft
Telenor	23,62 Ft	23,62 Ft
Vodafone	23,62 Ft	23,62 Ft

Tesco mobile	23,62 Ft	23,62 Ft
Nemzetközi díjzónák	Hívásdíj nettó	
1. zóna	23,2 Ft	
2. zóna	37,6 Ft	
3. zóna	41,6 Ft	
4. zóna	50,4 Ft	
5. zóna	66,4 Ft	
6. zóna	83,2 Ft	
7. zóna	102,36 Ft	
8. zóna	116,8 Ft	
9. zóna	150,4 Ft	
10. zóna	216,8 Ft	
11. zóna	533,6 Ft	

Nemzetközi díjzóna besorolások (VOIP):

1. díjzóna: Amerikai Egyesült Államok, Ausztria vezetékes, Belgium vezetékes, Egyesült Királyság vezetékes, Franciaország vezetékes, Hollandia vezetékes, Németország vezetékes, Olaszország vezetékes

2. díjzóna: Csehország vezetékes, Lengyelország vezetékes, Spanyolország vezetékes, Svájc vezetékes, Svédország vezetékes, Szingapúr vezetékes, Szingapúr mobil és nem földrajzi szám, Szlovák Köztársaság vezetékes, Szlovénia vezetékes, Új-Zéland vezetékes

3. díjzóna: Ausztrália vezetékes, Dánia vezetékes, Észtország vezetékes, Finnország vezetékes, Hongkong, Hongkong mobil és nem földrajzi szám, Írország vezetékes, Kanada, Norvégia vezetékes, Portugália vezetékes, Puerto Rico, USA-Alaszka, USA-Hawaii

4. díjzóna: Chile vezetékes, Görögország vezetékes, Izrael vezetékes, Japán vezetékes, Koreai köztársaság (Dél Korea) vezetékes, Liechtenstein vezetékes, Malajzia vezetékes, Malajzia mobil és nem földrajzi szám, San Marino

5. díjzóna: Andorra, Bulgária vezetékes, Ciprus vezetékes, Franciaország mobil és nem földrajzi szám, Horvátország vezetékes, Izland vezetékes, Luxemburg vezetékes, Monaco vezetékes, Oroszország vezetékes, Oroszország mobil és nem földrajzi szám, Románia vezetékes, Tajvan vezetékes

6. díjzóna: Albánia vezetékes, Albánia mobil és nem földrajzi szám, Bosznia-Hercegovina vezetékes, Finnország mobil és nem földrajzi szám, Grúzia vezetékes, Grúzia mobil és nem földrajzi szám, Hollandia mobil és nem földrajzi szám, Indonézia vezetékes, Indonézia mobil és nem földrajzi szám, Lettország, Lettország mobil és nem földrajzi szám, Luxemburg mobil és nem földrajzi szám, Macedónia vezetékes, Málta vezetékes, Málta mobil és nem földrajzi szám, Monaco mobil és nem földrajzi szám, Palesztin Önkormányzati Területek vezetékes, Palesztin Önkormányzati Területek mobil és nem földrajzi szám, Svédország mobil és nem földrajzi szám, Tajvan mobil és nem földrajzi szám, Ukrajna vezetékes, Ukrajna mobil és nem földrajzi szám

7. díjzóna: Algéria vezetékes, Algéria mobil és nem földrajzi szám, Ausztrália mobil és nem földrajzi szám, Ausztria mobil és nem földrajzi szám, Belgium mobil és nem földrajzi szám, Bosznia-Hercegovina mobil és nem földrajzi szám, Bulgária mobil és nem földrajzi szám, Ciprus mobil és nem földrajzi szám, Csehország mobil és nem földrajzi szám, Dánia mobil és nem földrajzi szám, Egyesült Királyság mobil és nem földrajzi szám, Észtország mobil és nem földrajzi szám, Fehéroroszország vezetékes, Fehéroroszország mobil és nem földrajzi szám, Görögország mobil és nem földrajzi szám, Horvátország mobil és nem földrajzi szám, Írország mobil és nem földrajzi szám, Izrael mobil és nem földrajzi szám, Izrael Palesztin területek, Japán mobil és nem földrajzi szám, Kazahsztán vezetékes, Kazahsztán mobil és nem földrajzi szám, Lengyelország mobil és nem földrajzi szám, Liechtenstein mobil és nem földrajzi szám, Litvánia vezetékes, Litvánia mobil és nem földrajzi szám, Macedónia mobil és nem földrajzi szám, Moldova vezetékes, Moldova mobil és nem földrajzi szám, Montenegró vezetékes, Montenegró mobil és nem földrajzi szám, Németország mobil és nem földrajzi szám, Norvégia mobil és nem földrajzi szám, Olaszország mobil és nem földrajzi szám, Portugália mobil és nem földrajzi szám, Románia mobil és nem földrajzi szám, Spanyolország mobil és nem földrajzi szám, Svájc mobil és nem földrajzi szám, Szerbia vezetékes, Szerbia mobil és nem földrajzi szám, Szlovák köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Szlovénia mobil és nem földrajzi szám, Törökország, Törökország mobil és nem földrajzi szám, Új-Zéland mobil és nem földrajzi szám

8. díjzóna: Andorra mobil és nem földrajzi szám, Angola vezetékes, Angola mobil és nem földrajzi szám, Argentína vezetékes, Argentína mobil és nem földrajzi szám, Aruba, Azerbajdzsán vezetékes, Azerbajdzsán mobil és nem földrajzi szám, Belize vezetékes, Belize mobil és nem földrajzi szám, Botswana vezetékes, Botswana mobil és nem földrajzi szám, Brazília vezetékes, Brazília mobil és nem földrajzi szám, Chile mobil és nem földrajzi szám, Dél-afrikai Köztársaság vezetékes, Dél-afrikai Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Egyesült Arab Emírségek vezetékes, Egyesült Arab Emírségek mobil és nem földrajzi szám, Északi Mariana-szigetek, Francia Guyana vezetékes, Fülöp-szigetek vezetékes, Fülöp-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Gibraltár vezetékes, Gibraltár mobil és nem földrajzi szám, Guatemala vezetékes, Guatemala mobil és nem földrajzi szám, Guinea vezetékes, Irán vezetékes, Irán mobil és nem földrajzi szám, Izland mobil és nem földrajzi szám, Jamaica vezetékes, Jamaica mobil és nem földrajzi szám, Kolumbia vezetékes, Kongó vezetékes, Kongó mobil és nem földrajzi szám, Koreai Köztársaság (Dél Korea) mobil és nem földrajzi szám, Líbia vezetékes, Líbia mobil és nem földrajzi szám, Martinique vezetékes, Mexikó vezetékes, Mexikó mobil és nem földrajzi szám, Nigéria, Nigéria mobil és nem földrajzi szám, Szt. Pierre és Miquelon, Thaiföld vezetékes, Thaiföld mobil és nem földrajzi szám

földrajzi szám, Tunézia vezetékes, Tunézia mobil és nem földrajzi szám, Uganda vezetékes, Uganda mobil és nem földrajzi szám, Üzbegisztán vezetékes, Üzbegisztán mobil és nem földrajzi szám, Zimbabwe vezetékes, Zimbabwe mobil és nem földrajzi szám

9. díjzóna: Amerikai Virgin-szigetek, Antigua és Barbuda vezetékes, Antigua és Barbuda mobil és nem földrajzi szám, Bahrein vezetékes, Bahrein mobil és nem földrajzi szám, Barbados vezetékes, Barbados mobil és nem földrajzi szám, Bermuda, Brit Virgin-szigetek, Comore-szigetek, Dominikai Köztársaság vezetékes, Dominikai Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Elefántcsontpart vezetékes, Elefántcsontpart mobil és nem földrajzi szám, Feröer-szigetek vezetékes, Feröer-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Ghána vezetékes, Ghána mobil és nem földrajzi szám, Guadeloupe vezetékes, Guadeloupe mobil és nem földrajzi szám, Jordánia vezetékes, Jordánia mobil és nem földrajzi szám, Kajmán szigetek, Kína vezetékes, Kína mobil és nem földrajzi szám, Kolumbia mobil és nem földrajzi szám, Kuvait vezetékes, Kuvait mobil és nem földrajzi szám, Malawi vezetékes, Malawi mobil és nem földrajzi szám, Marokkó vezetékes, Marokkó mobil és nem földrajzi szám, Martinique mobil és nem földrajzi szám, Mauritánia vezetékes, Mauritánia mobil és nem földrajzi szám, Mayotte-szigetek, Omán vezetékes, Omán mobil és nem földrajzi szám, Örményország vezetékes, Örményország mobil és nem földrajzi szám, Panama vezetékes, Panama mobil és nem földrajzi szám, Peru vezetékes, Peru mobil és nem földrajzi szám, Szaúd-Arábia vezetékes, Szaúd-Arábia mobil és nem földrajzi szám, Szt. Lucia, Szt. Vincent és Grenadine-szigetek, Szváziföld, Turks- és Caicos-szigetek, Venezuela vezetékes, Venezuela mobil és nem földrajzi szám

10. díjzóna: Anguilla, Benin vezetékes, Brunei vezetékes, Brunei mobil és nem földrajzi szám, Burkina faso vezetékes, Burkina faso mobil és nem földrajzi szám, Burundi, Burundi mobil és nem földrajzi szám, Csád, Dominikai Közösség, Ecuador, Ecuador mobil és nem földrajzi szám, Egyenlítői Guinea, Egyiptom vezetékes, Egyiptom mobil és nem földrajzi szám, Gabon vezetékes, Gabon mobil és nem földrajzi szám, Grönland vezetékes, Grönland mobil és nem földrajzi szám, Haiti vezetékes, Haiti mobil és nem földrajzi szám, Holland Antillák vezetékes, Holland Antillák mobil és nem földrajzi szám, Honduras vezetékes, Honduras mobil és nem földrajzi szám, India vezetékes, India mobil és nem földrajzi szám, Kamerun vezetékes, Kamerun mobil és nem földrajzi szám, Kenya vezetékes, Kenya mobil és nem földrajzi szám, Kirgizisztán vezetékes, Kirgizisztán mobil és nem földrajzi szám, Lesotho vezetékes, Lesotho mobil és nem földrajzi szám, Libanon vezetékes, Libanon mobil és nem földrajzi szám, Libéria vezetékes, Libéria mobil és nem földrajzi szám, Madagaszkár vezetékes, Madagaszkár mobil és nem földrajzi szám, Makaó vezetékes, Makaó mobil és nem földrajzi szám, Maldív-szigetek vezetékes, Maldív-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Mauritius, Mauritius mobil és nem földrajzi szám, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia vezetékes, Namíbia mobil és nem földrajzi szám, Nicaragua vezetékes, Nicaragua mobil és nem földrajzi szám, Nigéria vezetékes, Nigéria mobil és nem földrajzi szám, Réunion vezetékes, Réunion mobil és nem földrajzi szám, Seychelle-szigetek vezetékes, Seychelle-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Sierra Leone vezetékes, Sierra Leone mobil és nem földrajzi szám, Srí Lanka vezetékes, Srí Lanka mobil és nem földrajzi szám, Szenegál vezetékes, Szenegál mobil és nem földrajzi szám, Szíria vezetékes, Szíria mobil és nem földrajzi szám, Szt. Kitts és Nevis, Szudán, Tadzsiszkisztán vezetékes, Tadzsiszkisztán mobil és nem földrajzi szám, Tanzánia vezetékes, Tanzánia mobil és nem földrajzi szám, Togo vezetékes, Togo mobil és nem földrajzi szám, Türkmenisztán vezetékes, Türkmenisztán mobil és nem földrajzi szám, Uruguay vezetékes, Uruguay mobil és nem földrajzi szám, Zambia vezetékes, Zambia mobil és nem földrajzi szám

11. díjzóna: Afganisztán, Amerikai Szamoa, Antarktisz, Ascension-szigetek, Bahama-szigetek vezetékes, Bahama-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Banglades vezetékes, Banglades mobil és nem földrajzi szám, Bhután vezetékes, Bhután mobil és nem földrajzi szám, Bissau-guinea, Bolívia vezetékes, Bolívia mobil és nem földrajzi szám, Cook-szigetek, Costa Rica vezetékes, Costa Rica mobil és nem földrajzi szám, Diego Garcia, Dzsibuti vezetékes, Dzsibuti mobil és nem földrajzi szám, Eritrea, Etiópia vezetékes, Etiópia mobil és nem földrajzi szám, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek vezetékes, Fidzsi-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Francia Guyana mobil és nem földrajzi szám, Francia polinézia, Gambia, Grenada, Guam szigetek, Guinea mobil és nem földrajzi szám, Guyana vezetékes, Guyana mobil és nem földrajzi szám, Irak, Jemen, Jemen mobil és nem földrajzi szám, Kambodzsa vezetékes, Kambodzsa mobil és nem földrajzi szám, Katar vezetékes, Katar mobil és nem földrajzi szám, Kelet-Timor, Kiribati vezetékes, Kiribati mobil és nem földrajzi szám, Kongói Demokratikus Köztársaság vezetékes, Kongói Demokratikus Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Koreai NDK (Észak-Korea), Közép-Afrikai Köztársaság vezetékes, Közép-Afrikai Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Kuba, Laosz, Mali vezetékes, Mali mobil és nem földrajzi szám, Marshall-szigetek, Mianmar, Mikronézia, Nauru, Nepál, Niue-szigetek, Norfolk-szigetek, Pakisztán vezetékes, Pakisztán mobil és nem földrajzi szám, Palau, Pápua Új-Guinea, Paraguay vezetékes, Paraguay mobil és nem földrajzi szám, Ruanda vezetékes, Ruanda mobil és nem földrajzi szám, Salamon-szigetek, Salvador vezetékes, Salvador mobil és nem földrajzi szám, Sao Tome és Príncipe, Suriname vezetékes, Suriname mobil és nem földrajzi szám, Szamoa, Szomália, Szt. Ilona-sziget, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és tobago vezetékes, Trinidad és tobago mobil és nem földrajzi szám, Tuvalu, Új-Kaledónia, Vanuatu, Vietnám vezetékes, Vietnám mobil és nem földrajzi szám, Wallis és futuna, Zöldfoki-szigetek vezetékes, Zöldfoki-szigetek mobil és nem földrajzi szám

SAT 1 díjzóna

EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA

SAT 2 díjzóna

INMARSAT-A

SAT 3 díjzóna

INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNAC, GLOBALSTAR, INMARSAT MINI-M

Speciális hívások díjai (VOIP)

Tudakozó hívások	bruttó percdíj
11800 Egyetemes belföldi tudakozó	85 Ft
11811 Különleges és nemzetközi tudakozó (Invitel)	150 Ft
11888 Belföldi tudakozó (Invitel)	85 Ft
11818 Belföldi tudakozó (MT)	110 Ft
11824 Tudakozó Plusz	200 Ft

Basic csomag	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül
	Nettó másodperc	Nettó perc
<i>Számlázási egység</i>		
Műholdas telefon hívásai		
INMARSAT -SNAC	3000,00 Ft	3000,00 Ft
INMARSAT AERO	3000,00 Ft	3000,00 Ft
INMARSAT-A	3000,00 Ft	3000,00 Ft
INMARSAT-A Data	3000,00 Ft	3000,00 Ft
INMARSAT-B	2000,00 Ft	2000,00 Ft
INMARSAT-M	2000,00 Ft	2000,00 Ft
IRIDIUM	2000,00 Ft	2000,00 Ft
INMARSAT-MINI M	3000,00 Ft	3000,00 Ft
AUSTRALIA_TELSTRA_SA TELITE_MOBILE	2000,00 Ft	2000,00 Ft
AUSTRALIA_OPTUS_SATE LITE_MOBILE	2000,00 Ft	2000,00 Ft
EMSAT	2000,00 Ft	2000,00 Ft
GLOBALSTAR	3000,00 Ft	3000,00 Ft

Emelt díjas hívások

	Csúcsidőben és csúcsidőn kívül	Számlázási egység
	Nettó	
Invitel Audiofix 90_120	120	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_1500	1500	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_160	160	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_2000	2000	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_240	240	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_400	400	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_4000	4000	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_600	600	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_88	88	perc és másodperc
Invitel Audiofix 90_900	900	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_120	120	perc és másodperc

Invitel Audiofix 91_1500	1500	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_160	160	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_2000	2000	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_240	240	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_400	400	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_4000	4000	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_600	600	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_88	88	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_900	900	perc és másodperc
Invitel Audiofix 91_99	99	perc és másodperc
Invitel Audiotext 90_120	120	perc és másodperc
Invitel Audiotext 90_180	180	perc és másodperc
Invitel Audiotext 90_240	240	perc és másodperc
Invitel Audiotext 90_360	360	perc és másodperc
Invitel Audiotext 91_120	120	perc és másodperc
Invitel Audiotext 91_180	180	perc és másodperc
Invitel Audiotext 91_240	240	perc és másodperc
Invitel Audiotext 91_360	360	perc és másodperc
MTT Audiofix 90_120	120	db
MTT Audiofix 90_180	180	db
MTT Audiofix 90_240	240	db
MTT Audiofix 90_360	360	db
MTT Audiofix 91_120	120	db
MTT Audiofix 91_160	160	db
MTT Audiofix 91_240	240	db
MTT Audiofix 91_400	400	db
MTT Audiofix 91_600	600	db
MTT Audiofix 91_88	88	db
MTT Audiotext 91_120	120	perc és másodperc
MTT Audiotext 91_160	160	perc és másodperc
MTT Audiotext 91_240	240	perc és másodperc
MTT Audiotext 91_400	400	perc és másodperc
MTT Audiotext 91_600	600	perc és másodperc
MTT Audiotext 91_88	88	perc és másodperc
Telenor Audiofix 90_100	100	db
Telenor Audiofix 90_160	160	db
Telenor Audiofix 90_240	240	db
Telenor Audiofix 90_400	400	db
Telenor Audiofix 90_600	600	db
Telenor Audiofix 91_100	100	db
Telenor Audiofix 91_160	160	db
Telenor Audiofix 91_240	240	db
Telenor Audiofix 91_250	250	db

Telenor Audiofix 91_400	400	db
Telenor Audiofix 91_600	600	db
Telenor Audiofix 91_800	800	db
Telenor Audiotext 90_120	120	perc és másodperc
Telenor Audiotext 90_160	160	perc és másodperc
Telenor Audiotext 90_180	180	perc és másodperc
Telenor Audiotext 90_200	200	perc és másodperc
Telenor Audiotext 90_240	240	perc és másodperc
Telenor Audiotext 90_320	320	perc és másodperc
Telenor Audiotext 90_380	380	perc és másodperc
Telenor Audiotext 90_65	65	perc és másodperc
Telenor Audiotext 91_120	120	perc és másodperc
Telenor Audiotext 91_160	160	perc és másodperc
Telenor Audiotext 91_180	180	perc és másodperc
Telenor Audiotext 91_200	200	perc és másodperc
Telenor Audiotext 91_240	240	perc és másodperc
Telenor Audiotext 91_320	320	perc és másodperc
Telenor Audiotext 91_380	380	perc és másodperc
Telenor Audiotext 91_65	65	perc és másodperc
T-Mobile Audiofix 90_125	125	db
T-Mobile Audiofix 90_150	150	db
T-Mobile Audiofix 90_200	200	db
T-Mobile Audiofix 90_250	250	db
T-Mobile Audiofix 90_300	300	db
T-Mobile Audiofix 90_400	400	db
T-Mobile Audiofix 90_450	450	db
T-Mobile Audiofix 90_500	500	db
T-Mobile Audiofix 91_125	125	db
T-Mobile Audiofix 91_150	150	db
T-Mobile Audiofix 91_200	200	db
T-Mobile Audiofix 91_250	250	db
T-Mobile Audiofix 91_300	300	db
T-Mobile Audiofix 91_400	400	db
T-Mobile Audiofix 91_450	450	db
T-Mobile Audiofix 91_500	500	db
T-Mobile Audiotext 90_125	125	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 90_150	150	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 90_200	200	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 90_250	250	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 90_300	300	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 90_400	400	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 90_450	450	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 90_500	500	perc és másodperc

T-Mobile Audiotext 91_125	125	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 91_150	150	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 91_200	200	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 91_250	250	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 91_300	300	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 91_400	400	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 91_450	450	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 91_500	500	perc és másodperc
T-Mobile Audiofix 90_1000	1000	db
T-Mobile Audiofix 90_1500	1500	db
T-Mobile Audiofix 90_4000	4000	db
T-Mobile Audiofix 90_550	550	db
T-Mobile Audiofix 90_60	60	db
T-Mobile Audiofix 90_750	750	db
T-Mobile Audiofix 91_175	175	db
T-Mobile Audiofix 91_40	40	db
T-Mobile Audiofix 91_75	75	db
T-Mobile Audiofix 91_750	750	db
T-Mobile Audiofix 91_825	825	db
T-Mobile Audiotext 90_75	75	perc és másodperc
T-Mobile Audiotext 91_75	75	perc és másodperc

VOIP csomag

Prefix	Irány	csúcsidő ár/perc	csúcsidőn ár/perc	kívül
	HUNGARY_MAGYAR_TELEKOM_LOCAL	5,52 Ft		2,88 Ft
	HUNGARY_PANTEL_BUDAPEST	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_MONORTEL_BUDAPEST	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_UPC_BUDAPEST	4,72 Ft		2,88 Ft
	HUNGARY_UPC_ROC	4,72 Ft		2,88 Ft
	HUNGARY_PANTEL_ROC	6,24 Ft		5,52 Ft
	Támogatott körzetek			
	HUNGARY_BT_BUDAPEST	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_BT_ROC	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_EMKTV_BUDAPEST	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_GTS_BUDAPEST	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_GTS_ROC	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_INVITEL_BUDAPEST	5,52 Ft		4,72 Ft
	HUNGARY_INVITEL_ROC	5,52 Ft		4,72 Ft
	HUNGARY_MAGYAR_TELEKOM_REG	6,24 Ft		3,92 Ft
	HUNGARY_EMITEL	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_ETEL_BUDAPEST	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_ETEL_ROC	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_HUNGAROTEL	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_MAGYAR_TELEKOM_ALT_1	7,12 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_MAGYAR_TELEKOM_ALT_2	7,12 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_MONORTEL_ALT	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_MONORTEL_MONOR	6,24 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_T-KABEL_ALT_1	7,12 Ft		5,52 Ft
	HUNGARY_T-KABEL_ALT_2	7,12 Ft		5,52 Ft
	Telenor	46,40 Ft		35,52 Ft
	T-Mobile	43,20 Ft		35,52 Ft
	Vodafone	48,00 Ft		43,20 Ft

5. sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

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

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

- a) személyes adatok;
- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,
- 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 cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszámát,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

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

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

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

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

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

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

2.3. A Szolgáltató az 1. pont szerinti adatokat az alábbi célból és jogcímen, valamint az alábbi időtartamig kezeli:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama

<p>Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye</p>	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
<p>Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje</p>	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
<p>Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási</p>	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság,</p>	<p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése		
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizető számlázási	a) Számlázás és	a) Eht. 154. § (1)	a) A szerződés

címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	kapcsolódó díjak beszédese, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédese, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető hozzájárulása esetén	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédese, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing)	Az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

	tevékenység		
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	a) 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	a) Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	a) Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott –	Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés	a) Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérlétére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	figyelemmel kísérése		
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén:	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság,	a) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év

	<p>ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében</p>		
<p>Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma</p>	<p>Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés)</p>
<p>Hívó és hívott előfizetői számok</p>	<p>a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében</p>	<p>a) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 159/A. §</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p>
<p>A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók</p>	<p>a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás</p>	<p>a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év</p>

	érdekében c) Számviteli bizonylat megőrzése		
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év

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

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

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

2.6.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.6.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.6.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

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

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

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

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

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

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

6. Az adatvédelmi felelős

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Csuray Bálint
beosztása: ügyfélszolgálati munkatárs
elérhetősége: ugyfel3@biatv.hu

6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

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

7. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény

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

- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes

szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet