

AllCom Hungary Kft.
2315 Szigethalom, Sóderos u. 17.
Tel: +36-1-999-33-12 Fax: +36-1-999-33-22 , E-mail: sales@allcom.hu

helyhez kötött, telefon szolgáltatás nyújtására vonatkozó

Általános Szerződési Feltételei

Az ÁSZF aktuális változata hozzáférhető a www.allcom.hu honlapon,
és a szolgáltató társaság ügyfélszolgálatán.

ÁSZF készítésének dátuma: 2010. május 25.

Hatályos : 2010. 06. 01.-től

Tartalomjegyzék

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME	4
2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE, INTERNETES HONLAPJA	4
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK	5
MEGHATÁROZÁSA	5
3.1 Alapszolgáltatások	5
3.1.1 Helyi hívás	5
3.1.2 Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás	5
3.1.3 Helyi hívás	6
3.1.4 Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás	6
3.1.5 Nemzetközi hívásslolgáltatás	6
3.1.6 Mobil hívásslolgáltatás	6
3.1.7 Faxhívás szolgáltatás	6
3.1.8 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás	6
3.1.9 Belföldi kék szám hívásslolgáltatás	7
3.1.10 Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)	7
3.1.11 Távszavazás hívásslolgáltatás	7
3.2 Kényelmi és egyéb szolgáltatások	7
3.2.1 Titkos szám	7
3.2.2 Rejtett szám	7
3.2.3 Tételes számlamelléklet	7
3.2.4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás	8
3.2.5 Hívásvárakoztatás	8
3.2.6 Hangposta szolgáltatás	9
3.2.7 Hívásátirányítás feltétel nélkül	9
3.2.8 Hívásátirányítás foglaltság esetén	9
3.2.9 Híváskorlátozás	9
4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ	9
ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS	
IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	9
4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	9
4.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	10
4.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai	10
5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ	
ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK), A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVA	11
6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK	
ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE	11
6.1 Szolgáltatás minőség	11
6.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás	11
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI	
JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK	12
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A	
SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ	
SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSA ESETÉN MEGILLETŐ JOGOK	13
8.1 A szolgáltató egyoldalú módosítási joga	13
8.2 Az előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok	14
8.3 Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei	14
8.3.1 Áthelyezés	14
8.3.2 Átírás	14
8.3.3 Változás az előfizető adataiban	15
8.3.4 Előfizető (kapcsolási) szám változása	15
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS	
LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE15	
9.1 Az előfizető által kérhető szünetelés szabályai	15
9.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés	16
9.3 Felektől független okok miatti szünetelés	16

10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI	16
11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	17
11.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei.....	17
11.2 Előfizetői felmondás	17
11.3 Szolgáltatói felmondás.....	17
11.3.1 Előfizető szerződésszegése miatt.....	17
11.3.2 Előfizető díjtartozása miatt	18
11.3.3 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból	18
12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	18
13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE.....	19
14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI, VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	20
14.1 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén	20
14.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke.....	21
14.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	21
14.3.1 A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták	21
14.3.2 A szolgáltatás igénybevételeivel kapcsolatos általános viták.....	22
15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	22
16. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK, ILLETVE FELHASZNÁLÓKNAK AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	22
17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, AZ EGYSZERI DÍJAK, EGYSZERI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMŰ MÉRTÉKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE VALÓ JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉNEK SZABÁLYAI	22
17.1 Díjazási Időszakok	23
17.2 Számlázás gyakorisága	23
17.3 Számlázás integritása	23
17.4 Számlamelléklek	23
17.5 A díjkiegyenlítés határideje	23
17.6 Fizetési módok	24
17.6.1 Kézpénzes fizetési módok:	24
17.6.2 Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok:	24
17.6.3 Összevont számlázás.....	24
17.7 Késedelmi kamat	24
17.8 A szolgáltatási díjak számítása.....	24
18. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	24
18.1 A számhordozás általános szabályai.....	24
18.2. A számhordozási eljárás.....	25
19. VEGYES RENDELKEZÉSEK	27
19.1 Az előfizetők tájékoztatása	27
19.1.1 Közzététel	27
19.1.2 Értesítés.	27
MELLÉKLETEK JEGYZÉKE:	27
1. sz. Melléklet: Díjak	28
2. sz. Melléklet: Adatvédelmi tájékoztató.....	29
3. sz. Melléklet: Minőségi célértékek táblázata.....	37
Szerződésmódosítás fajtái, alakításai.....	40
4. sz. Melléklet: Egyedi Előfizetői szerződés (minta).....	42
5. sz. Melléklet: Hívókártya szolgáltatás.....	44

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A Szolgáltató cégneve: **AllCom Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság**
A Szolgáltató rövidített cégneve: **AllCom Hungary Kft.**
A Szolgáltató székhelye: 2315 Szigethalom, Sóderos u. 17.
A Szolgáltató levelezési címe: 2315 Szigethalom Pf. 109.
Cégjegyzékszám: 01-09-662700
ADÓSZÁM: 12285826-2-13

2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE, INTERNETES HONLAPJA

Az ügyfélszolgálati irodák címei és nyitvatartási rendjük:

2220 Vecsés, Lőrinci út 1.

Nyitva tartás, ügyfélfogadás rendje: Hétfőn: 13-15 óra között, kedden: 11-13 óra között, csütörtökön: 15-17 óra között.

A telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő 09-18 óra között:
+36 – 1 – 765 4444, +36 - 1 – 765 4050, +36 - 1 – 999 33 12

Központi ügyfélszolgálat helyi hívás árán, bárhonnán elérhető száma: **1207**

Vidéken bármely körzetből: 999-312
Budapesten: 999-33-12
FAX: +36 – 1 999 33 22

Az ügyfélfogadás meghatározott rendjétől, idejétől eltérő más időpontokban, valamint munkaszüneti napokon üzenetrögzítő működik a megadott számokon.

E-mail címe: sales@allcom.hu
Web címe: www.allcom.hu

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás azt az internetes adatátviteli technikán alapuló (VoIP) helyhez kötött telefon szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az előfizetők a helyhez kötött előfizetői végpontra keresztül nyilvános *telefonszolgáltatást vehetnek igénybe*. (SZJ: 64.20.11.1, 64.20.12.1.,64.20.12.2.)új besorolás szerint:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás:

Helyhez kötött előfizetői végpontra keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás [2003. évi C. tv. 188.§ 41.] Idetartozik minden helyhez kötött nyilvánosan elérhető telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás). Nyilvánosan elérhető telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás): olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. [2003. évi C. tv. 188.§ 86.]

A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok Előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

Felhasznált hálózat(ok): A hangátviteli szolgáltatás a Szolgáltató már működő Internetes (rádiós) hálózatán valósul meg. Partner cég Média Exchange kft., aki biztosítja a helyhez kötött telefon szolgáltatás irányítását a nyilvános hálózatok felé.

Földrajzi korlát, szolgáltatási terület: Magyarország

Szolgáltatási korlát: A Szolgáltató elsősorban a saját hálózatán belül szolgáltatja a hangátviteli szolgáltatását, a már meglévő Internetes ügyfeleinek.

/ a továbbiakban: szolgáltató/ a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján az alábbiakban meghatározott, helyhez kötött telefon szolgáltatásokat nyújtja:

3.1 Alapszolgáltatások

3.1.1 Helyi hívás

Definíció

Az előfizető földrajzi számozási körzetével megegyező körzetben lévő vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

3.1.2 Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás

Definíció

A szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

3.1.3 Helyi hívás

Definíció

Rétság város közigazgatási határán belüli vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

3.1.4 Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás

Definíció

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

3.1.5 Nemzetközi hívásslolgáltatás

Definíció

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

3.1.6 Mobil hívásslolgáltatás

Definíció

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

3.1.7 Faxhívás szolgáltatás

Definíció

A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefonhálózaton keresztül. szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvass és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefon hálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

Az igénybevétel módja

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezés (faxkészülék).

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

3.1.8 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

3.1.9 Belföldi kék szám hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 40-as előhívószámú hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található kékszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

3.1.10 Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 90-es előhívószámú telefonszámokra irányuló emeltdíjas hívásokat kezdeményezzenek.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag helyhez kötött hálózatok irányába vehető igénybe, és kizárólag azon előfizetők számára, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

3.1.11 Távszavazás hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 81-es előhívószámú telefonszámokra irányuló hívásokat kezdeményezzenek.

A távszavazás szolgáltatásnak az alábbi két fajtáját veheti igénybe az előfizető:

- Távszavazás hívás

Hívások (szavazatok) számlálása. Ez esetben rövid idejű (kb. 6 sec) hívásról van szó, és a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szavazatszámológó berendezés között áll fenn. A szavazatszámológó berendezés a kapcsolat felépülése után a szavazat fogadását bemondással nyugtázza.

- Távszavazás beszélgetés (AudioFix)

Előre meghatározott (beállított) hívássl szám elérése után a következő hívás, vagy a véletlenszerűen kiválasztott hívások operátorhoz történő irányítása, riport készítése, vagy nyereség rögzítése céljából. Ez esetben hosszabb idejű (több mint 6 sec.) hívás jöhet létre, mely alatt a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató között jön létre.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag azon előfizetők számára érhető el, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

3.2 Kényelmi és egyéb szolgáltatások

3.2.1 Titkos szám

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

3.2.2 Rejtett szám

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

3.2.3 Tételes számlamelléklet

Definíció

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait. Így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil hívásokat, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybevett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb.) díját, a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidőjét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

Az igénybevétel feltételei

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában –, vagy visszavonásig igényelhető. Előfizető az előfizetői szerződésben – később pedig külön nyomtatványon – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan. A szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet vagy nyomtatott, vagy elektronikus formában. Az elektronikus forma a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti, vagy az adatokhoz történő Interneten keresztüli hozzáférést, melyet az előfizető a Szolgáltatótól kapott egyedi azonosító és

jelszó használatával tehet meg. Amennyiben az előfizető a tételes számlamellékletet elektronikus formában nem e-mailben vagy Interneten, hanem bármely más módon - adathordozóra mentve - igényli (pl. CD-n, vagy floppy-n), abban az esetben a szolgáltató annak kiadását külön díj ellenében eseti alapon biztosítja.

Az igénybevétel korlátai

Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

3.2.4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás

Definíció

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatást a szolgáltató aktiválja az előfizető írásos nyilatkozata alapján, melynek következtében a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Az igénybevétel feltételei

A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámhoz az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték, amennyiben ez lehetséges.

Az igénybevétel korlátai:

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hívószám megjelenítésére alkalmas készülék szükséges.

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám-kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

3.2.5 Hívásvárakoztatás

Definíció

Aktivált szolgáltatás esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását.

A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
- a kézi beszélőt letéve, az eredeti beszélgetést befejezve fogadhatja az új hívást,
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

3.2.6 Hangposta szolgáltatás

Definíció

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízva az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátirányítás foglaltság esetén)

3.2.7 Hívásátirányítás feltétel nélkül

Definíció

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra (ideértve a hangpostát is) kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

3.2.8 Hívásátirányítás foglaltság esetén

Definíció

Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra (ideértve a hangpostát is). Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az előfizető távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

3.2.9 Híváskorlátozás

Definíció

A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívás irányokban (pl. emeltdíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- d.) előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat
- e) választott szolgáltatás-csomag (alap+ kiegészítő)
- f) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a hírközlési jogszabályokban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- h) az igénybejelentés helye, időpontja

Az igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan, a Szolgáltatás földrajzi területén lévő ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

Amennyiben az igénybejelentés a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére.

Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése.

Ha a szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, köteles a hiánytalan igénybejelentés alapján szerződéskötési ajánlatát 15 napon belül írásban, szóban vagy ráutaló magatartással megtenni. Ha az igénylő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Amennyiben a szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az előfizetőt abban az esetben erről a tényről az előfizetőt 30 napon belül értesíti. Az értesítést követően az előfizető igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az igénylő korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette vagy a Szolgáltatóval korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a felek közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

4.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefon adaptert a szolgáltató bocsátja az előfizető rendelkezésére, melyet előfizető szolgáltató számlája ellenében megvásárol.

Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltatótól vásárolt multimédia (telefon) adapterrel kapcsolódik az Internetre és ezen keresztül a szolgáltató hálózatához.

Az internet elérés biztosítása nem része a szolgáltatásnak, így annak minőségéért szolgáltató nem vonható felelősségre (kivéve a szolgáltató által, külön szerződés alapján biztosított bérelt vonali Internet kapcsolat esetén).

A szolgáltató által nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele alatt közvetítő szolgáltató nem választható.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése
4. A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

4.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai

A szolgáltató által biztosított Helyhez kötött telefon szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor azok az előfizető által biztosított folyamatos 220 V-os tápáramellátást és megfelelő minőségű Internet kapcsolatot igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban vagy az Internet kapcsolatban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a 3. pont alatt felsorolt szolgáltatások nem elérhetők.

A szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefon szolgáltatások Magyarország egész területén igénybe vehetők, ahol az internet kapcsolat biztosítható.

A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő: tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet. Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás, bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából.

Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatónak az EHT 129.§. (1) pontja értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését bármikor megtagadhatja, különösen, ha nyilvántartása szerint az előfizetőnek más szolgáltatással kapcsolatos számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a szolgáltató az előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg. A szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a szerződés megkötését, ha a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK), A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ

A szolgáltató vállalja, hogy a szerződés megkötését követő 30 (harminc) naptári napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 4.1 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

A kiépítési határidő késedelmes teljesítése esetén szolgáltató kötbér fizetésére köteles, melynek összege minden késedelmes nap után a kiépítési díj 0,5 %-a, de legfeljebb a kiépítési díj 15 %-a.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE

6.1 Szolgáltatás minőség

Ennek értelmében a szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett telefon szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a) a beszéd folyamatosan érthető legyen;
- b) a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne forduljon elő;
- c) a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek ne jelenjenek meg.

A nem szolgáltató által üzemeltetett internet kapcsolat minősége nem róható fel szolgáltatónak.

6.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás

A helyhez kötött telefon szolgáltatás esetében az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állás vállalt értéke legalább 95% egy szerződéses évben. Az ügyfél szolgáltatási pontján keletkező áramkimaradások nem képezik a szolgáltató felelősségét, így az ebből az okból keletkező kiesések idejét szolgáltatónak nem kell figyelembe vennie a rendelkezésre állás számításában, csakúgy, mint a nem szolgáltató által üzemeltetett internet kapcsolat hibáit sem.

Az átvitt beszédhang főbb paraméterei

1. Az átlagos beszédjel hallható frekvencia tartománya 300Hz-3,0KHz
2. A jel/zaj arány nem rosszabb, mint 30 dB
3. Harmonikus torzítás értéke nem több 2-3%-nál

Az átvitt FAX jelzés főbb paraméterei

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített telefax kapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a) a kapcsolatban levő végberendezések között legalább a 9600 bit/s átviteli sebességet mindenkor lehetővé tegye;
- b) a kapcsolat ideje alatt a bekövetkező rövid idejű minőségromlások ne okozzanak 10%-nál nagyobb mértékű jelismétlést, illetve telefax átvitel esetén 10%-nál több lapismétlést.

Minőségi jellemző paraméter érték

A szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatti) összes ideje évi maximum 24 óra.

A szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatt) időpontja 22 és 06 óra közé esik.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, kivéve a nem általa üzemeltetett Internet kapcsolatot, és ezen a ponton köteles a megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. A jelen ÁSZF értelmezésében szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató által biztosított, és előfizető által megvásárolt telefon adapter előfizető-oldali csatlakozója (RJ 11), illetve a szolgáltató által biztosított, és előfizető által megvásárolt adaptert is tartalmazó telefonkészülék kézi beszélője.

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

A szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a rendszeres ellenőrzés biztosítja és a minőségi célértékeket a szerződés 3. sz melléklete tartalmazza részletesen.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

A szolgáltatás igénybevételéhez előfizetői szerződés megkötése szükséges. Az előfizetői szerződés írásban jöhet létre a felek között, az előfizetői szerződés előfizető általi aláírásával. Az írásbeli előfizetői szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a szolgáltatót, egy pedig az előfizetőt illeti meg.

Az előfizetői szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre.

Az írásban létrejött előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) a szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye (számlázási címe);
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- e) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám;
- f) az előfizető hozzájárulása az EHT 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) a szerződés tartama;
- h) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- i) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- j) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- o) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges telefonszám(ok), (azonosítók). Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- p) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (leánykori nevét), anyja nevét, születési helyét, idejét, lakóhelyét, illetőleg tartózkodási helyét.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A nem természetes személy esetén, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviselői jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról),

illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot (más nyilvántartási igazolást), a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

A szolgáltató szerződéskötéskor átadja az előfizető számára az ÁSZF írásbeli kivonatát is. Az előfizető kérésére a szolgáltató írásbeli formában átadja a szolgáltatás teljes, hatályos ÁSZF-jét is.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSA ESETÉN MEGILLETŐ JOGOK

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

8.1 A szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- c) a szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- d) a szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
 - az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
 - új szolgáltatási csomagok bevezetése;

azzal, hogy- amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - az ilyen módosítások nem eredményezhetik az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges változását; Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A szolgáltató az előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- b) a módosítások lényegének rövid leírása
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- e) díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege
- f) a módosítás indokolása
- g) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványokat

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

8.2 Az előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

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

Amennyiben a szerződésmódosításra a szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a felek az egyedi előfizetői szerződésben ekként állapodtak meg.

Az előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az előfizető e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

8.3 Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei

8.3.1 Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen az előfizető megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózathoz csatlakozik.

Amennyiben a szolgáltató az előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, de maximum az áthelyezési díj összege. A szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

8.3.2 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén, ha a szolgáltató az átírási kérelmezéstől számított 60 (hatvan) napon túl sem teljesít, a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

8.3.3 Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

8.3.4 Előfizető (kapcsolási) szám változása

Az előfizetői kapcsolási számot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha a felek ebben megállapodnak;
- b) ha módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- c) ha a számváltoztatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala igazolta;

Szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak és az előfizető az erre vonatkozó díjat megtéríti. Az előfizetői hívószámot megváltoztatásának megtagadása esetén a szolgáltató részletes indoklásra kötelezett.

A szolgáltató a fenti b) és c) pontokban meghatározott esetekben köteles az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni, és az előfizetőt a következő bekezdésben meghatározott jogairól tájékoztatni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató 60 napig - a szolgáltató által meghatározott szövegekészletből az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz.

A szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgálatán útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

9.1 Az előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szolgáltatás szünetelésének egy naptári év alatt, előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 6 (hat) hónap, A szolgáltatást egy évben csak egyszer lehet kérni a szolgáltatónak a korlátos erőforrásokkal való gazdálkodás miatt.

A szünetelés időtartama alatt – miután a szolgáltató fenntartja az előfizető kapcsolási számát, és rendszerbeállításait - az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles. A díj mértéke a havi előfizetési díj 50%-a.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

9.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja.

9.3 Felektől független okok miatti szünetelés

A szolgáltatás szünetelhet a feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés...stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését
- b) Ha az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.
- c) Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét

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

11.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

11.2 Előfizetői felmondás

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni írásban tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti.

Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

11.3 Szolgáltatói felmondás

11.3.1 Előfizető szerződésszegése miatt

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – biztosítékot kérni vagy szolgáltatás előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás(oka)t korlátozni.

11.3.2 Előfizető díjtartozása miatt

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) 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. Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

11.3.3 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. telefon adapter, kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni.

12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 2. pontban megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat élőhangos, ahol operátor jelentkezik, aki az előfizető hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az előfizetőt egyértelműen azonosító (Előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést.

A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra), a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra) és eredménye (eredménytelensége és annak oka), az előfizető értesítésének módja és időpontja.

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, archivált e-mail) az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezeték, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles (ideértve a tulajdonosi engedélyeket is). Ha a hibaelhárítást az

előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját felszámítja.

Hibaelhárítás megkezdésének ideje a hibabejelentéstől számított maximum 48 óra.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatótól kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatót a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A nyilvántartó rendszerben az előfizető különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (a hangrögzítés tényéről szóló tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak 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 ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

A hibabejelentő telefonszáma:

Vidéken bármely körzetből:	999-312
Budapesten:	999-33-12
Országosan, bármelyik körzetből, helyi hívással:	1207

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet.

14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI, VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

14.1 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt (nem a szolgáltató által biztosított) végberendezés hibája okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

14.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat az előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő, a szolgáltatás minőségét rontó hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

14.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

14.3.1 A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

14.3.2 A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

A felek az előfizetői szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Pest Megyei Bíróság kizárólagos illetékességének.

15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A helyhez kötött telefon szolgáltatások előfeltétele az internet kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, illetve, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatótól vásárolt telefon adapterrel, vagy telefon készülékkel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt - kérésére - előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

16. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK, ILLETVE FELHASZNÁLÓKNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS

Szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni. Szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF mellékletét képezi.

Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, AZ EGYSZERI DÍJAK, EGYSZERI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMŰ MÉRTÉKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE VALÓ JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉNEK SZABÁLYAI

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére.

Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon és az ott feltüntetett díjak alapján.

Előfizető a szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes díjszabásban megállapított árak alapján küldött számla szerint köteles megfizetni az szolgáltatónak. Szolgáltatónak a telefon havi előfizetési díjat, valamint az egyéb havi szolgáltatási díjakat havonta a tárgyhóban, a beszélgetési és egyéb igénybevett, a számlán megnevezett szolgáltatások díját az igénybevételnek megfelelően a tárgyhót követő hónapban számlázza.

Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi díjak
- c) forgalmi díjak (perc, illetve per hívás)

17.1 Díjazási Időszakok

Csúcsidőszak: munkanapokon 7:00 és 18:00 óra között

Kedvezményes: minden egyéb időben

17.2 Számlázás gyakorisága

Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság).

Szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményeket az előfizetők számára.

Új előfizető esetében a szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

Előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

Szolgáltató számlázási rendszere zárt, számítógépes automatizáláson alapszik, amelynek alapján az előfizető elfogadja, hogy a szolgáltató által kiállított számla a szolgáltató aláírása nélkül is hiteles.

17.3 Számlázás integritása

Szolgáltató általi számlázás a szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

17.4 Számlamelléletek

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a kapcsolási díjak, helyi, helyközi, a belföldi távolsági és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet). Szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához köteles a fentiekben meghatározottnál részletesebb számlamellékletet csatolni, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást tartalmazó számlamellékletet küldeni. Szolgáltató továbbá az előfizető kérésére a telefon számla mellé hívásrészletezést küld, amelyen részletesen feltüntetésre kerül a hívott fél hívószáma, a hívás kezdő időpontja, a hívás időtartama, a hívásegység díja, a hívás díja. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

A hívásrészletezés küldését a szolgáltató a mindenkori műszaki lehetőségek figyelembe vételével, térítés ellenében biztosítja.

17.5 A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú Előfizető a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

17.6 Fizetési módok

Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

17.6.1 Készpénzes fizetési módok:

- a) Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

17.6.2 Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető részéről banki átutalással;
- b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

Ezen fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

17.6.3 Összevont számlázás

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (Internet, telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az összes szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

17.7 Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

17.8 A szolgáltatási díjak számítása

A szabadáras helyhez kötött telefon szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg

18. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

18.1 A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja

- a) földrajzi előfizetői számlát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Fogalmak:

a) Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

b) Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

A számátadási időablakok jelenleg:

Hétfő-péntek	18:00-22:00
Szombat	14:00-18:00

18.2. A számhordozási eljárás

Tekintettel a szolgáltatás jellegére, tehát az internet protokoll, mint adattovábbító közeg használatára, jelen szolgáltatás VoIP szolgáltatásnak minősül. Így szolgáltató nem köteles előfizető

részére a számhordozást biztosítani, de előfizetői igény esetén, amennyiben a technikai feltételek adottak és átadó szolgáltató a számot rendelkezésre bocsátja, megteszi az ehhez szükséges lépéseket.

Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az átvevő szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) természetes személy esetében:

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

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

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

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a szolgáltató által.

Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

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

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni.

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

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése

esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

-az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve

-a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

19. VEGYES RENDELKEZÉSEK

19.1 Az előfizetők tájékoztatása

19.1.1 Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- c) országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg köteles a szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálaton közzétenni;
- d) elektronikus levél útján, amennyiben az előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot.

19.1.2 Értesítés.

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon);

Szóbeli értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

MELLÉKLETEK JEGYZÉKE:

- 1. sz. Melléklet: Díjak
- 2. sz. Melléklet: Adatvédelmi Tájékoztató
- 3. sz. Melléklet: Minőségi célértékek
- 4. sz. Melléklet: Előfizetői szerződés minta
- 5. sz. Melléklet: Hívókártya használatával kapcsolatos ÁSZF kiegészítés

1. SZ MELLÉKLET**DÍJAK**

Földrajzi számok esetén a havi díj. hívószám kijelzéssel

A csomag legfontosabb előnye, rövid leírása	Alap csomag
Előfizetési díj	
1-2 telefonszám	2.000 Ft
3-5 telefonszám	3.000 Ft
5-10 telefonszám	5.000 Ft
10 felett	Külön megállapodás szerint
Kapcsolási díj	

Forgalmi díjak Ft/másodperc	
Hálózaton belüli hívások	0
Helyi csúcs idő³	7
Helyi kedvezményes³	5
Belföldi távolsági csúcs idő³	10
Belföldi távolsági kedvezményes idő³	8
Pannon, T-Mobile csúcs idő	52
Pannon, T-Mobile kedvezményes	58
Vodafone csúcs idő	55
Vodafone kedvezményes	58

Nemzetközi hívások Külön lista szerint

Telefon percdíjainkat a szerződésben foglalt Internet címen ügyfeleink figyelemmel kísérhetik, megtekinthetik. Amennyiben a kedves érdeklődő szerződéskötés előtt szeretne tájékoztató jellegű árakat, kérjük vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal, ahol részletes tájékoztatást kaphat, akár telefonon, akár email-ben, az On-LINE internetes árlista elérési lehetőségéről.

Színes számok biztosítva van! (40, 80, 90)
Segélykérő hívások biztosítva van!

2. SZ MELLÉKLET

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezetés

Az AllCom Kft. (a továbbiakban: szolgáltató) az Elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az Elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII. 13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1959. évi XX. törvény 59.§. (1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 154.§-ában foglalt rendelkezések;
- e) Az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet;
- f) Az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27) IHM. rendelet.

3. Definíciók

Személyes adat:

Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

Adatkezelés:

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás:

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

Adattovábbítás:

Amikor az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

Nyilvánosságra hozatal:

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

Adatkezelő:

Adatkezelő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

Adatfeldolgozó:

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

Gépi feldolgozás:

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

Adattörlés:

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

4. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

4.1 Adatkezelési célok

Szolgáltató az igénylő, a felhasználó vagy előfizető adatait az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Elektronikus hírközlési törvény 154. §-a alapján.

4.1.1. Az igénylő, a felhasználó, valamint az előfizető azonosításához szükséges személyes adatok

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai;
- e) ha az előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.

4.1.2. A szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a felhasználónak és az előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- a) Előfizető neve;
- b) Előfizetői állomás azonosítója;
- c) Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a c) ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
- f) Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- h) pénzügyintézeteken keresztül fizetés esetén az előfizető bankszámlaszama;
- i) Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja;
- k) Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

4.1.3 Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából – miután azok műszakilag elengedhetetlenül szükségesek - az igénylő, a felhasználó és az előfizető alábbi adatait is kezeli:
-kapcsolattartásra alkalmas telefonszám.

A kapcsolattartásra alkalmas telefonszám nélkülözhetetlen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások telepítéséhez (időpont egyeztetés), valamint a szolgáltató által vállalt minőségi célértékek (különösen a hibaelhárítás határideje) megtartásához.

4.1.4 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti – és egy évig megőrzi (EHT 141.§.) – a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) Előfizetői / bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) Előfizető értesítésének módját és időpontját.

4.1.5 Az igénylő, a felhasználó és az előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a szolgáltató jogosult az előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. faxszám; személyigazolvány / útleveleszám szám; e-mail cím).

4.2 Az adatkezelés módja

Előfizető az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről.

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az előfizető, vagy igénylő kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot kapni.

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az előfizető, felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célokra, ha a ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú közlemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

5.1 A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a szolgáltató a szerződés megszűnéséig kezeli.

Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 3 (három) évig kezeli:

- a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat a szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

5.2 Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A szolgáltató

- saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából

csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok 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.

6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közbiztonság bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából

az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából - az előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

Szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi elektronikus hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;

- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szervek;
- c) az érintett személyek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz.

6.6 Azonosító kijelzés

A szolgáltató ingyenesen biztosítja minden előfizetője számára, hogy letilthassa vagy engedélyezhesse az azonosítója kijelzését a hívott készüléken.

A letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

6.7 Részletes forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatások

Ha a hírközlési szolgáltató kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, köteles a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

A fenti kimutatás a jelen pontban meghatározott kivételekkel nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőit, hogy amennyiben az előfizető - a fentiekben meghatározottnál - még részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a szolgáltató az előfizetőt a részletesebb adatokat tartalmazó kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

6.8 A szolgáltató kötelezettségei

Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

Szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban- szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzív adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírus-mentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyvennaponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

6.9 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§. (5) szakasza alapján az előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- d) tiltakozást előterjeszteni;
- e) hatósági jogérvényesítésre.

6.9.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

6.9.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet töröltetni a szolgáltatás alatt a szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

6.9.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az előfizetőről, igénylőről, felhasználóról a szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az előfizető – az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

6.9.4 Tiltakozási jog

Az előfizető, felhasználó, igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - e törvény szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében - e törvény szerint - bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

6.9.5 Hatósági jogérvényesítés

Az előfizető, igénylő, felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Balassagyarmati Városi Bíróság illetékes (2660 Balassagyarmat. Köztársaság t. 2).

Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és / vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

7. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Név: Gaál Zsolt
Munkaköre: ügyvezető igazgató
Postacím: AllCom Hungary Kft., 2315 Szigethalom, Pf. 109

A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) vizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

3. SZ. MELLÉKLET

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK TÁBLÁZATA

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mérték egység	Minimum érték	célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	15
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	56
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	20
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. A sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt, megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	85	90
5. sikertelen hívások aránya	Meghatározás A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] Mért jellemzők A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	2%; 3,5%	1,4% és 2,7%
6. hívás felépítési idő	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján Minőségi mutató származtatása Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	mp	12	12

hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzésrendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.

Mért jellemzők
Kezelő, hibafelvevő válaszüze az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

Meghatározás
A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszüze [másodperc]

7. kezelő, hibafelvevő válaszüze

mp

120

45

4. sz. Melléklet Egyedi Előfizetői Szerződés

Távbeszélő szolgáltatásra

Szerződésszám:.....

amely létrejött egyrészről
cégnév: AllCom Hungary Kft, 2315 Szigethalom, Sóderos u. 17.
Cégjegyzékszám: 01-09-662700 Adószám: 12285826-2-13
Posta cím: 2315 Szigethalom Pf 109.
Ügyfélszolgálat:2220 Vecsés, Lőrinci út 1.
Nyitva tartás, ügyfélfogadás rendje: Hétfőn: 13-15 óra között, Kedden: 11-13 óra között, csütörtökön: 15-17 óra között.
A telefonos ügyfélszolgálat és hiba bejelentő 09-18 óra között: +3617654444, +3617654050,
NON-STOP: ** 999-312, +36 1 999 3312, 1207

mint Szolgáltató, másrészről az alulírott Előfizető között az alábbi feltételekkel:

1. ELŐFIZETŐ ADATAI

1.1 Csak természetes személy Előfizető tölti ki!

Előfizető neve (családi és utónév):.....
Születési (leánykori) neve:
Anyja neve:.....Születési helye, ideje:
Állandó lakcíme:.....
Személyi igazolvány száma (az adat közlése önkéntes):.....
Értesítési cím, telefonszám:.....

1.2 Csak akkor töltendő ki, ha a fenti természetes személy Előfizető kiskorú!

Törvényes képviselő neve:.....
Születési (leánykori)neve:.....Anyja neve:.....
Születési helye és ideje:.....
Lakóhelye/tartózkodási helye:.....

1.3 Csak üzleti/intézményi Előfizető tölti ki!

Előfizető cégszerű elnevezése:.....
Székhelye:.....
Bankszámlaszáma:..... Adószáma:..... Cégjegyzékszám:.....
Képviselő neve és lakóhelye:.....

2. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATOK

2.1 A Szolgáltató a jelen Szerződés alapján az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁST nyújt az előfizető részére.

2.2 A szerződés időtartama:* határozott (..... hónap)
határozatlan

2.3 Határozatlan időtartamú szerződés esetén azon időtartam, amíg az előfizető a szerződést rendes felmondással nem szüntetheti meg:

2.4 A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye):

2.5 Az előfizető hívószáma:

2.6 Az előfizető azonosítására szolgáló kód:

2.7 A csatlakoztatott végberendezés darabszáma:

2.8 A csatlakoztatott végberendezés* az előfizető tulajdonában van
az előfizető a Szolgáltatótól bérl.

2.9 Eltérések az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől**:
.....

2.10Az előfizető értesítési címe (szükség esetén):
.....

2.11Az előfizetői díj megfizetésének módja:* Készpénz-átutalási megbízás
Beszedési megbízás

3. A SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSE, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE

3.1 A jelen Szerződés az aláírással lép hatályba.

Szerződés megszűnése esetei

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

Szerződésmódosítás fajtái, alakiságai

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs

3.2 A Szolgáltató a Szolgáltatást a jelen Szerződés hatálybalépésétől számított 30 napon belül köteles megkezdeni.

3.3 A jelen szerződés aláírásával a leendő előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató képviselője a csatlakozási pont kiépítése céljából, előre egyeztetett időpontban ingatlanába bemenjen és ott a szükséges hálózatépítési-, szerelési munkákat elvégezze.

3.4 A szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendjét, és az előfizetőt megillető kötbér mértékét valamint a karbantartásra érvényes eljárási rendet az ÁSZF kivonatának 7. pontja (ÁSZF IX. pont és Adatvédelmi tájékoztató) részletesen tartalmazza.

3.5 Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke, ÁSZF IX pont.; Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, karbantartásnál alkalmazott értesítési rend ÁSZF X pont.; Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná, ÁSZF XI. pont.; A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete XII. pont;

A hiba és számlapanasz bejelentés módja

A Szolgáltató köteles a bejelentett hibákat a lehető legrövidebb időn belül elhárítani, de a hibás működés miatt kártérítési kötelezettség nem, csak az ÁSZF vonatkozó. pontjában részletezett kötbér terheli. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF II. fejezetében megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a Szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A szabályos hiba és/vagy számlapanasz bejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hiba és/vagy számlapanasz jelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja XIV. pont.

Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Az ÁSZF vonatkozó pontja részletezi a minőségére, szüneteltetésére vonatkozó szabályokat és megszegésük esetén a Szolgáltatót terhelő kötelezettségeket.

Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét. Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az

ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

- A szolgáltatáshoz használt eszközöket rendeltetésszerűen kell használnia, azokat rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban kell tartania a szerződés tartama alatt, a hibaelhárítás érdekében együtt kell működnie a Szolgáltatóval.
- Előfizető jelen szerződés megszűnését követő 3 (három) napon belül köteles az általa használt, de Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket Szolgáltató részére, megfelelő állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben Előfizető határidőre nem tesz eleget ezen kötelezettségének, úgy 20.000,- (Húszezer) forint általános-kártérítést köteles annak felszólítását követő 8 (Nyolc) napon belül –megfizetni.
- Szükség esetén a Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban a helyszíni hibaelhárítás lehetőségét biztosítani. A Szolgáltató által biztosított eszközöket más célra nem használhatja.
- Felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amely jelszaván, azonosítóján, címén keresztül történik.
- Amennyiben a szolgáltatás hozzáférésehez szükséges eszközök telepítését az Előfizető a Szolgáltatótól igényli, és ezen igénytől eláll, úgy köteles megfizetni a Szolgáltatónak az ezzel kapcsolatban felmerült igazolt költségeit a Szolgáltató számlája alapján. (Izd ÁSZF vonatkozó pontjai)

Jogorvoslati felügyeleti szervek címét elérhetőségét az ÁSZF 14.3.2 pontja tartalmazza.

4. AZ ELŐFIZETŐ ADATAINAK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS NYILATKOZAT

4.1 A szolgáltató az Előfizető személyes adatait a szolgáltatás nyújtásához és számlázáshoz szükséges mértékben nyilvántartja, azokat titkosan kezeli, harmadik személynek csak az előfizető külön írásos hozzájárulása esetén adja ki. A Szolgáltató adatkezelésére az általános szerződési feltételek mellékletét képező adatvédelmi tájékoztató irányadó, amelyet az Előfizető megismert.

4.1.1. Előfizetői nyilatkozatok

Az Eht. 157 § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez,

Hozzájárulok

nem járulok hozzá

illetve a az adatállományban szereplő adatainak az Eht.-ban rögzített céloktól eltérő felhasználásához

Hozzájárulok

nem járulok hozzá

Nyilatkozat a tételes számla mellékletéről:

Kérek tételes számla mellékletet,

Nem kérek tételes számla mellékletet

Nyilatkozat a tudakozó és telefonkönyvben való megjelenéshez

Hozzájárulok

Nem járulok hozzá

az adataim elérhetőségéhez

4.2 Az előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a 4.1 pont szerint kezelje.

Jelen szerződés elválaszthatatlan része a Általános Szerződési Feltételek – melynek a 16/2003 IHM rendeletben előírt kivonatát átadtuk-, melyet az előfizető elolvasott, tudomásul vett, és azt magára és a velem egy háztartásban élőkre nézve is kötelezőnek elfogadta.

Az Általános Szerződési Feltételek elérhetőek az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapon.

Kelt:

.....
Szolgáltató

.....
Előfizető

Melléklet: - ÁSZF kivonata
- Díjtáblázat

5. számú melléklet

AllCom Hungary Távközlési Szolgáltató Kft.
2315 Szigethalom, Sóderos u. 17.

Telefon:

SUPPORT: / Ügyfélszolgálat +36-1-765-4444
SALES: / Értékesítés +36-1-7654-050

Kiegészítő melléklet a szolgáltató által nyújtott IP alapú távbeszélő szolgáltatásokhoz, hívókártya szolgáltatás definíciója

1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások kiegészítése:

a./ Az AllCom Hungary Kft. előfizetői részére nyújtott hívókártya (CALLING CARD) szolgáltatása – továbbiakban: szolgáltatás – az Internet hangátviteli (Voice over IP) felhasználására terjed ki. Az AllCom Hungary Kft. a belföldi és nemzetközi adatforgalom biztosítása érdekében egyéb közcélú hálózatok távközlő hálózatához való kapcsolódását együttműködési szerződések határozzák meg.

b./ A szolgáltatás bármely telefonos hálózatról igénybe vehető a közzétett behívószámokon. Igénybevételéhez az előfizető részéről semmilyen számítógépes eszközre nincs szükség, csak egy PIN kódra, melyet a megvásárolható telefonkártyák hátlapján, kaparóréteg alatt tüntetett fel a Szolgáltató.

c./ A Szolgáltató hálózatába történő belépés a PIN kód segítségével történik. Belépés után lehetőség van hívások kezdeményezésére a www.allcom.hu és a www.okosmobil.hu oldalakon található tarifa táblázatokban meghatározott körzetek felé, illetve a telefonkártya aktuális egyenlegét is le lehet kérdezni.

A kártya érvényessége az első használatot követő 180 nap. A kártyát az Előfizető (saját felelősségére) bárkivel megoszthatja. Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget az illetéktelen személy birtokába került kártyákat illetően. A szolgáltatás igénybevételi jogosultságát a PIN kód beütése biztosítja, nem a felhasználó személye.

A szolgáltató által kibocsátott különböző típusú telefonkártyák által igénybe vehető szolgáltatás eltérő paramétereit, így az egyes telefonkártyák típusmegnevezését, különböző körzetekben érvényes percdíjait és a telefonkártyák hálózathoz történő kapcsolódását biztosító behívószámokat az érvényben lévő Általános Szerződési Feltételek mellékletei tartalmazzák.

A szolgáltatásért fizetendő díjak EUR, USD, vagy Forint alapúak. A vásárolt kártyákon feltüntetésre kerül az érték és a megfelelő deviza/valuta megnevezése is. A behívószám percdíjait a tarifa táblázatban feltüntetett percdíjak nem tartalmazzák. A Tarifátáblázatban feltüntetett díj megfelelő számlázási rendszer szerint fizetendő díja a rendszer által is bemondásra kerül, az aktuális egyenleg alapján végzett számítás a hívni kívánt szám beütése, tárcsázása után percekben közli a lebeszélhető egységeket.

A rendelkezésre álló behívószám, és a használatuk során fizetendő díjak a következők.

1. Behívószámunk magyarországról: a +36-1-7654321, mely hívható bármilyen TONE üzemmódú vezetékes készülékről, vagy mobiltelefonról. Amennyiben előfizető a behívószámon keresztül indítja nemzetközi és/vagy belföldi hívását, a behívószám használatának díja fizetendő azon telekommunikációs szolgáltató felé, amelytől a hívást kezdeményezi. Ennek díja attól függ, hogy az előfizető milyen szerződéses viszonyban áll az adott szolgáltatóval. A behívószám hívásának díját - a teljes beszélgetés idejére vonatkozóan - az adott szolgáltató számolja fel, azaz eme behívó használatáért az előfizető semmilyen díjat nem fizet az AllCom Hungary Kft. felé.

2. Speciális, ingyenesen hívható behívószámunk csak akkor vehető igénybe, ha a szolgáltató által biztosított program, előre programozott és definiált módon képes rögzíteni azt a felhasználó által használt rendszerben, és a felhasználó kötelezettséget vállal saját hívószámának kijelzésére. Ezen telefonszám hívható mind mobil-, mind vezetékes telefonszámról is. Amennyiben az előfizető ezen a számon keresztül kapcsolódik a rendszerünkhöz, a hívást kiindító telefonszám szolgáltatója felé (például T-Com, Monortel, Vodafone stb.) nincs számlafizetési kötelezettsége, mivel a szám hívásáért fizetendő díj a kártya egyenlegét terheli. Ennek eredményeként előfizető a speciális behívószám használata esetén kizárólag a kártya egyenlegét terheli meg, saját híváskiindítási telefonja szolgáltatója felé semmilyen díjat nem fizet.

A speciális behívószám használata esetén fizetendő díj összege az egyedi előfizetői szerződésben rögzítettek szerint alakul:

A szolgáltatás az előfizetői végződések (híváskiindító, valamint a Tarifa táblázatokban felsorolt előhívószámú közcélú távközlési hálózatok végpontjai között biztosítja a kapcsolat létrehozását.

A szolgáltatáson belüli alkalmazások kialakítása, valamint azok felügyelete része az AllCom Hungary Kft. szolgáltatásának. A szolgáltatás azonosítási célra egy PIN kód alkalmazásával biztonságos környezetet képez. A felhasználó rendszeres tájékoztatást kap – minden hívás megkezdésekor – a rendelkezésére álló egyenlegről, illetve bármikor lehetősége van saját telefonkészülékén lekérdezni hangbemondás útján a rendelkezésre álló egyenleget a használati utasításban, vagy a www.allcom.hu weboldalon közöltek szerint, a választott nyelven.

Kelt: Budapest, 2010. május 25.