

# Általános Szerződési Feltételek

## Milenia-Systems Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Készült: 2010. március 22.

Változat: 2010. március 22.

Hatályos: 2010. március 22-től

Levelezési cím: 1108 Budapest, Tavasz utca 1. A. ép. B. lház. 2. em. 19.

Email: [info@milenia.hu](mailto:info@milenia.hu)

Telefon: +36 1 241 0000

Fax: +36 1 241 0001

## Tartalomjegyzék

1.	A Szolgáltató neve, címe .....	5
2.	Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe .....	5
3.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása. ....	5
4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	5
5.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő.....	6
6.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	6
6.1.	A minőségi célértékek értelmezése:.....	6
6.2.	A minőségi célértékek.....	7
6.3.	Módszertan .....	7
7.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	7
8.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje. ....	8
8.1.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra .....	8
8.2.	Az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja .....	9
8.3.	Díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke .....	10
8.4.	Az áthelyezés és az átírás, illetve teljesítésének határideje .....	10
9.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	10
10.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	11

10.1.	Korlátozás jogszabályban meghatározott okból.....	11
10.2.	Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt.....	11
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
11.1.	Szerződés Előfizető általi felmondása.....	12
11.2.	Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondása.....	12
11.3.	Szerződés Szolgáltató általi speciális felmondása .....	12
12.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	13
13.	Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése). ....	14
14.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja. 15	
14.1.	Hibás teljesítés .....	15
14.2.	Nem minősül hibás teljesítésnek .....	15
14.3.	Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	15
15.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	15
16.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.....	16
16.1.	A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama.....	16
16.2.	Az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.....	20
17.	Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok;.....	22
18.	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	22

18.1.	A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok .....	22
18.2.	A számhordozással kapcsolatos fogalmak .....	22
18.3.	A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltató és előfizetői jogok és kötelezettségek .....	23
18.4.	A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata .....	24
19.	A felügyeleti szerv címe, telefonszáma .....	25
19.1.	Nemzeti Hírközlési Hatóság .....	25
19.2.	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.....	26
19.3.	Gazdasági Versenyhivatal .....	27
20.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	27

## **1. A Szolgáltató neve, címe**

Milenia-Systems Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
1108 Budapest, Tavasz utca 1. A. ép. B. lház. 2. em. 19.

## **2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe**

Ügyfélszolgálat:

Telefon: munkanap 08-20h +36 1 241 0000

Email: info@milenia.hu

Hibabejelentés:

Telefon: (00-24h) +36 1 241 0000

Fax: +36 1 241 0001

Email: info@milenia.hu

Honlap: <http://www.milenia.hu>

## **3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.**

A Szolgáltató ügyfelei számára a következő elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtja:

1. IP alapú PSTN szolgáltatás

Teljesértékű távbeszélőszolgáltatás, földrajzi hívószámmal.

2. VoiP szolgáltatás

IP alapú hangátviteli szolgáltatás, igény szerint nomadikus hívószámmal.

## **4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

Az előfizető szerződést írásban, távbeszélő útján vagy interneten (böngészőn) keresztül lehetséges megkötni.

Az előfizetők a 3. pontban leírt szolgáltatásokat vehetik igénybe. A szolgáltatások igénybevételéhez IP (internet) kapcsolatra lehet szükség. Az Előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szabványos végberendezéseket vehet igénybe. A végberendezések működtetéséhez szükséges tápellátást az Előfizető biztosítja. A szolgáltatásokat az Előfizető időbeli és földrajzi korlátozás nélkül veheti igénybe, ettől azonban az előfizetői szerződésben eltérés fogalmazható meg. A földrajzi számokat tartalmazó szolgáltatásokat csak a kiépítés helyén, nomadikus hívószámokat a Magyar Köztársaság területén lehet igénybe venni.

## **5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő.**

A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését 30 napon belül vállalja.

## **6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.**

### **6.1. A minőségi célértékek értelmezése:**

1. A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban.
2. A szolgáltatásmínőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában.
3. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével.
4. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban.
5. A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.
6. Sikertelen hívások aránya százalékban.
7. Hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

## 6.2. A minőségi célértékek

Célérték 6.1 szerint	IP alapú PSTN szolgáltatás
1.	30 nap
2.	72 óra
3.	15nap
4.	99.00%
5.	75.00%
6.	5.00%
7.	6 másodperc

Célérték 6.1 szerint	VoiP szolgáltatás
1.	30 nap
2.	72 óra
3.	15 nap
4.	99.00%
5.	75.00%
6.	5.00%
7.	6 másodperc

## 6.3. Módszertan

1. A hibajegykezelő rendszerben a felvitt kezdő dátum és a szolgáltatás kiépítését jelző dátum figyelembevételével
2. A hibajegykezelő rendszerben a hibaelhárítás kezdő időpontja és a javítás átadását jelző időpont figyelembevételével
3. A hibajegykezelő rendszerben a felvitt panasz kezdő dátum és a panasz megválaszolását jelző dátum figyelembevételével
4. A „nagios” rendszerfelügyeleti program által szolgáltatott adatok alapján a rendszer rendelkezésre állási ideje, azaz, amikor a rendszer üzemszerű állapotban van.
5. Az ügyfél utolsó interaktív megnyilvánulásától az ügyintéző bejelentkezéséig terjedő időtartam. A 15 másodpercen belül megszakított hívások nem számítanak bele a mérésbe.
6. A megfelelően elindított, de a kicsörgésig el nem jutó hívások aránya.
7. Az utolsó számbillentyű lenyomásától a kicsörgés megkezdéséig szükséges idő.

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

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ezt a nyilatkozatot írásban vonhatja vissza vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződésben minimálisan a következő adatokat kéri ügyfeleitől:

1. az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
2. természetes személy előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje
3. nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama
4. az előfizető hozzájárulása a Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához
5. az előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített
6. a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A Szolgáltató az általános szerződési feltételei szerint köteles előfizetői szerződést kötni. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A legrövidebb szerződési időszak 1 hónap.

## **8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.**

### ***8.1. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra***

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. A Szolgáltató nem zárja ki az előfizetői szerződés egyező akarattal történő módosításának lehetőségét.

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;

c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

## **8.2. *Az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja***

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az Eht.-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Szolgáltató az előfizetőket a fentiekről elektronikus levélben, számlán, illetve hangbemondással tájékoztatja.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

### **8.3. Díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke**

A Szolgáltató – amennyiben az előfizető szerződés másként nem rendelkezik – díjsomagváltásért díjat nem számít fel. A 8.4 pontban nem tárgyalt, ezektől eltérő szerződésmódosítás egyedi, írásos megállapodás tárgya.

### **8.4. Az áthelyezés és az átírás, illetve teljesítésének határideje**

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás díjmentes. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás a telefonszám megtartásával csak az adott földrajzi körzetben lehetséges, amennyiben a Szolgáltató kiszállása ehhez nem szükséges, abban az esetben díjmentes, egyébként az helyszíni kiszállási díjat számlázzuk le, melynek összege 5000Ft + ÁFA.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.**

A Szolgáltató a szolgáltatásait csak jogszabályban előírt esetekben szünetelteti.

Lehetőség van a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető kérésére, bármely 12 hónapos időtartamon belül legfeljebb 6 hónapig. A szünetelés díja a havidíjak 90%-a, annak hiányában az előző hat hónapban kifizetett díjak havi átlagának 90%-a, ennek hiányában végpontonként és hívószámonként 5000 forint + áfa/hó.

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

### **10.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból**

A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a Eht., annak végrehajtási rendeletei, vagy bármilyen távközlési Szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul, illetve az a Szolgáltatás vagy az annak igényvételét biztosító távközlési hálózat, vagy az azon folyó elektronikus kommunikáció biztonságát sérti, vagy veszélyezteti.

### **10.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt**

A szolgáltató az előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

a.) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

b.) az Előfizetőnek 30 napot meghaladó lejárt tartozása van Szolgáltató felé a Szolgáltató díjtartozásról szóló felszólítása ellenére. A korlátozás kezdő időpontja, a felszólításban megjelölt fizetési határidő, melytől a Szolgáltató az előfizető javára eltérhet.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (kivéve b pont, amely esetben az összes lejárt tartozás kiegyenlítése után), úgy a Szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Amennyiben Előfizető a fenti pontokat többször is megsérti, úgy Szolgáltató jogosult Előfizetővel kötött szerződést haladéktalanul felmondani, valamint a szolgáltatást megszüntetni. Ez a szerződés felmondás az előfizető érdekköréből felmerülő rendkívüli felmondásnak minősül.

Ha az Előfizető díjtartozása miatt kerül sor korlátozásra, a korlátozás alatt is jogosult Szolgáltató az előfizetői díj számlázására, és az Előfizető köteles a díj kifizetésére.

Visszkapcsolási díj nincs.

Szolgáltató a korlátozásból eredő Előfizetői károkért nem vállal felelősséget.

## **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. Szerződés Előfizető általi felmondása.***

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Amennyiben az előfizetői szerződést hűségnyilatkozattal kötötték, felmondás esetén a hűségnyilatkozat megsértésének következményei érvényesek.

### ***11.2. Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondása***

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 11.3 pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

### ***11.3. Szerződés Szolgáltató általi speciális felmondása***

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a 11.2 pontban meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

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

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás megszerzését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

## **12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.**

Az Előfizető hibabejelentést a 2. pontban felsorolt elérhetőségeken tehet. A hibaelhárítási célértékek a 6. pontban találhatóak.

A hibabejelentés nyilvántartása vételének menete:

Telefonos hibabejelentés esetén a Szolgáltató

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,
- az összeköttetés azonosító számát,
- ügyfélkódját, szerződéskódját

hibajegyben és hangfelvételen rögzíti.

Telefax és e-mail-ben történő hibabejelentést csak abban az esetben áll módjában elfogadni a Szolgáltatónak, ha az részletesen tartalmazza a hiba leírást és az Előfizető egyértelműen beazonosítható. Az emailben történt bejelentés csak abban az esetben tekinthető megérkezettnek és elfogadottnak, amennyiben a Szolgáltató automatikus válasz elektronikus levelet küld.

Hiányos bejelentés esetén szolgáltató minden esetben visszajelez az ügyfélnek, hogy a bejelentés hiányos és azt tegye meg más formában.

Szolgáltató a hiányos bejelentésből eredő károkért felelősséget nem vállal.

Hibaelhárítási mechanizmus

- A szolgáltató a hiba bejelentésével egyidőben az ügyféllel közösen megkezdi a hiba behatárolását.
- A szolgáltató a hiba elhárításának aktuális állapotáról tájékoztatja az előfizetőt.
  - A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az Előfizető érdekkörében merült fel,
  - A hiba kijavítását megkezdte
  - A hiba kijavítását átmeneti (meghatározott ideig) vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF alapján díjcsökkentést nyújt.
- A szolgáltató az esetleges késésekért felelősséget nem vállal, ha az alábbi okból következik be:
  - ügyfél többszöri megkeresés ellenére sem elérhető
  - a kapcsolattartó személye vagy telefonszáma megváltozott és az ügyfél a bejelentési kötelezettségével nem teljesíti.
  - a hibajavítás helyszínére nem lehetséges bejutni

A hiba kijavítása:

A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul levizsgálja, és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta.

Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a szolgáltató mérési eredményei szerint az összeköttetés működőképes, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Ha a szolgáltató a hibát azért nem tudja kijavítottnak, mert az előfizető vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), vagy az előfizető nem elérhető akkor az előfizető által megjelölt időpontig a (kötbér mentes) hiba javítási ideje meghosszabbodik.

A hiba kijavítottnak minősül abban az esetben is, ha a Szolgáltató tesztje alapján a szolgáltatás működőképes, de az ügyfelet nem lehet elérni a hibajavítás ellenőrzése végett. A szolgáltatás kijavítottnak minősül akkor is, ha a Szolgáltatónál automatikusan keletkező naplófájlok arról tanúskodnak, hogy az ügyfél a szolgáltatást igénybe veszi és újabb hibát az előfizető nem jelent be.

### **13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**

A Szolgáltató telefonos és online ügyfélszolgálatot működtet. Bejelentések és panaszok intézése során az Előfizető azonosítására az előfizető neve, ügyfélszáma és szerződésszáma kerül ellenőrzésre. Amennyiben az Előfizető másként nem rendelkezik a díjreklamációk, kötbér és esetleges kártérítési összegek a folyó ügy lezárása utáni első számlában kerülnek feltüntetésre.

## **14. Az előfizető jogai az előfizetői 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. Hibás teljesítés**

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás

- a.) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
- b.) annak igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód vagy
- c.) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

### **14.2. Nem minősül hibás teljesítésnek**

- a.) a hiba a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői saját tulajdonú (saját érdekkörében üzemeltetett) hálózatban, vagy végberendezésben van,
- b.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel nem rendelkező végberendezés okozta,
- c.) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d.) a hibát nem jelentették be,
- e.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás,
- g.) az Előfizetőnél telepített hálózatvégződtető egység működéséhez szükséges szünetmentes 220V-os tápellátásának a hibája.

A hibás teljesítés időtartamát a Szolgáltató az elszámolásnál az Előfizető javára beszámítja. A 14.1 c.) pont esetén a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített díj nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb idejű szolgáltatás esetén az addig kifizetett díjak átlaga alapján egy napra vetített összeg. A 14.1 pont a) és b) pontjában szereplő esetekben az a) pontra vonatkozó kötbérek felét fizeti vissza a Szolgáltató az Előfizetőnek. A jóváírás a következő havi számlában érvényesíti a Szolgáltatót.

### **14.3. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A Szolgáltató minden esetben megegyezésre törekszik Előfizetőjével. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató eljárását vitatja, a Szolgáltató azt a panaszlevél beérkezésétől számított 15 napon belül vizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban tájékoztatja. Eredménytelenség esetén az Előfizető a 19. pontban felsorolt fórumokhoz fordulhat.

## **15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Előfizető a Szolgáltató hálózatához csak a Szolgáltató által biztosított, a Szolgáltató által jóváhagyott vagy a jelen ÁSZF-ben szerepeltetett végberendezést csatlakoztathat.

## **16. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.**

### **16.1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont 129. § (6) bekezdés b) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 129. § (6) bekezdés c) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja	Eht. 129. § (7) bekezdés és (6) bekezdés b) és c) pontok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői

neve, születési helye és ideje is;		szervződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az Előfizető személyi igazolvány száma	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződés szerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a

		szervődésszerú teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolat-tartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerú teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) d) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerú teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése

		a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	Előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bekezdés	Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig

Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (2) és előfizetői hozzájárulás	

\*\* Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

\* Az Előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

\*\* Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

\*\*\* Az Eht.157. § (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

## **16.2. Az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztató**

Az adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: „érintett” vagy „előfizető”) 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;

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

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

adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik;

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

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

adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés előmozdítása érdekében.

A Szolgáltató az adatokat (különösen az EHT 157. §. (2) pontban nem nevesített adatokat) célhoz kötötten kezeli, harmadik személynek kizárólag nemfizetés kapcsán bekövetkező behajtás esetén adja át.

## **17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok;**

Az előfizetői szolgáltatások díját az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Egyéb díjak az 1. számú mellékletben kerültek felsorolásra.

Díjazási időszakok:

csúcsidő: munkanap 07-20h

csúcsidőn kívül: minden egyéb

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről főszabály szerint havonta – illetve az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként (amely lehet: negyedévente, évente) - állít ki elektronikus vagy nyomtatott számlát és küldi meg az Előfizetőnek. A Szolgáltató periódusonként előre számlázza ki a Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelő havi díjat. A számla adott hónap 9. és 15. napja között készül. A számlát a következő hónap első napjáig Ügyfelünknek kézhez kell kapnia.

Amennyiben Ügyfelünk a számlakészítést követő hónap első napját követő 5. napig nem jelzi számlaproblémáját/hiányát, akkor a számlát kézhez vettnek és elfogadottnak tekintjük. A számla fizetési határideje a számlakészítést követő hónap 10. napjától 15. napjáig terjedő időtartamon belüli egyik nap, amelyet a számlán feltüntetünk. Az előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási időszakot megelőzően kiszámlázni. Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás esetén a számlát az Előfizető a vásárlással egy időben kapja.

Előfizető jogosult a havi előfizetési díjakat maximálisan egy évre előre megfizetni. A Szolgáltató ilyen előre fizetés esetén 5% kedvezményt nyújt.

## **18. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

### **18.1. A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.,

A számhordozhatóság szabályairól szóló 46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet,

A számhordozási központi referencia adatbázisról szóló 17/2003. (XII. 27.) IHM rendelet,

### **18.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak**

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

Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át;

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizető szám, amelyet az előfizető

- az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor,
- vagy, helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát;

Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az előfizető az átvevő szolgáltatónál – előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;

Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik;

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

### **18.3. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltató és előfizetői jogok és kötelezettségek**

A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó (átadó) szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi, illetve nem földrajzi előfizetői számát (a továbbiakban: hordozott szám). Szolgáltató akkor is biztosítja az előfizető számára a számhordozást, ha az előfizető korábban más hozzáférési (átadó) szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő Szolgáltató az előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett előfizetői szerződést köt.

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefon szolgáltatók egymással e tekintetben összekapcsolási szerződést kötöttek.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átadó szolgáltatót, amennyiben az előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor az átadó szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása áll fenn. Az Előfizető átvevő szolgáltatója előfizető képviselőjeként nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átadó szolgáltató nem jogosult

számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni. Ugyanazon szolgáltató ugyanazon hálózathoz tartozó hordozott és nem hordozott számokra irányuló hívás díja megegyezik. Arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak mennyi a díja, a Szolgáltató a hívó számára, a hívás előtt közvetlenül, saját hálózatából előfizetői készülékről díjmentesen hívható +36 1 241 0000-as számon tájékoztatói lehetőséget biztosít.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek három hónapig az Szolgáltatónál, mint átvevő szolgáltatónál maradnak. Ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

## **18.4. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata**

Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg kezdeményezésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. A számhordozási igénybejelentés az analóg telefon -, illetve ISDN csatlakozás létesíthetőségéről szóló, igénylő részére történő, átvevő szolgáltató által végrehajtott telefonos visszaigazoláskor lép hatályba, így a számhordozási eljárás lebonyolítására nyitva álló határidők ettől az időponttól kezdődnek. Az előfizető az átdadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Amennyiben az előfizető az átdadó szolgáltatónál ISDN2-es, illetve ISDN30-as típusú hozzáféréssel rendelkezik, a számhordozás csak az összes számra együttesen megvalósítható.

Az előfizető az igénybejelentéskor írásban nyilatkozik arról, hogy az átdadó szolgáltatóval szemben van-e lejárt számlatartozása, illetve van-e közte és az átdadó szolgáltató közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő egyéb lejárt tartozása. Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átdadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni. Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény hatálybalépését követő 2 munkanapon belül értesíteni az átdadó szolgáltatót. Az értesítéssel egyidejűleg az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető azonosításához szükséges adatokat (név, cím, hordozott szám/ISDN esetén vezérszám és számintervallum), a számhordozás módját (előfizetői hurokkal, vagy a nélkül), a számhordozás időpontját/jait az átdadó szolgáltatónak átadni. Az átdadó szolgáltató a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és indoklásáról az átvevő szolgáltatót a tájékoztatást követő 2 munkanapon belül értesíti, amennyiben az átdadó szolgáltató e kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az átvevő szolgáltató az igényt elfogadottnak tekinti.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 4 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény hatálybalépésekor az átvevő szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakokról, amelyek közül az előfizető választhat. Csúcsidőszaki időablakot az előfizető csak abban az esetben választhat, amikor annak igénybevételét a KRA rendszer üzemeltetője lehetővé teszi. Amennyiben az előfizető Csúcsidőszaki időablakot igényelt, azonban a számhordozás teljesítését megelőzően a KRA rendszer üzemeltetője a Csúcsidőszaki időablak igénybevételi lehetőségét megszüntette, akkor automatikusan az Alap időablak kerül alkalmazásra. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál. A számhordozási időablakokat az alábbi táblázat tartalmazza:

Dátum / nap	Kezdeté (óra)	Vége (óra)
Hétfőtől – péntekig (Alap időablak)	18.00	22.00
Hétfőtől – péntekig (Csúcsidőszaki időablak)	04.00	08.00
Szombat (Alap időablak)	08.00	12.00
Szombat (Csúcsidőszaki időablak)	20.00	24.00
Vasárnap és ünnepnap	-	-

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatónap, mint átvevő szolgáltatónak jogszabály szerinti kötelezettsége a hordozott számokat a KRA adatbázisába bejelenteni, a jogszabály szerinti bejelentési határidők figyelembevételével legkorábban a hordozási igény átadó szolgáltató elfogadó válaszában átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 4. npra lehetséges a fenti időpontok szerinti időablakok felajánlása. A számhordozással történő előfizetői szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása. A megvalósulás pontos időpontjáról az átvevő szolgáltató a számhordozást követő számlalevél megküldését megelőzően, de legkésőbb a számlalevéllel együtt írásban tájékoztatja az előfizetőt. A számhordozási igény az átadó szolgáltató elfogadó válaszában átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 4 munkanapon belül kerül teljesítésre, kivéve, ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt valósul meg és erre tekintettel a felek egy későbbi időpontban állapodnak meg, vagy, ha az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, amely legfeljebb 60 nap lehet. Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

## **19. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.**

### **19.1. Nemzeti Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626, Internet:

<http://www.nhh.hu>

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Igazgatóság

7624 Pécs, Alkotmány u. 23.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Igazgatóság

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Igazgatóság

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Igazgatóság

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletének Hivatala (HFJKH)

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

## **19.2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999 (A területi szervek címét lásd alább).

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Észak-alföldi Regionális Felügyelősége

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. 4002 Debrecen, Pf. 475

Tel.: 06-52-533-924, fax: 06-52-327-753

5000 Szolnok, Kossuth L. út 2., 5001 Szolnok, Pf. 218.

Tel.: 06-56-513-336, fax: 06-56-514-306

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., 4401 Nyíregyháza, Pf. 299.

Tel.: 06-42-500-694, fax: 06-42-504-398

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Tel.: 06-22-501-751, fax: 06-22-501-627

2800 Tatabánya, Fő tér 4., 2801 Tatabánya, Pf. 1607.

Tel.: 06-34-309-303, fax: 06-34-309-302

8210 Veszprém, Megyeház tér 1., 8210 Veszprém, Pf. 2184

Tel.: 06-88-564-136, fax: 06-88-564-139

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége

9021 Győr, Árpád út 32., 9002 Győr, Pf. 311.

Tel.: 06-96-329-244, fax: 06-96-329-186

9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1., 9701 Szombathely, Pf. 29.

Tel.: 06-94-505-220, fax: 06-94-506-984

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső út 10., 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Tel.: 06-92-510-530, fax: 09-92-510-641

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17., 6701 Szeged, Pf. 12.

Tel.: 06-62-541-737, fax: 06-62-541-739

6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3., 6001 Kecskemét, Pf. 209.

Tel.: 06-76-481-405, fax: 06-76-481-416

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4., 5601 Békéscsaba, Pf. 284.

Tel.: 06-66-546-150 fax: 06-66-546-140

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., 3301 Eger, Pf. 81.

Tel.: 06-36-515-598, fax: 06-36-323-587

3525 Miskolc, Városház tér 1., 3501 Miskolc, Pf. 589.

Tel.: 06-46-506-071, fax: 06-46-506-072

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36., 3101 Salgótarján, Pf. 308.

Tel.: 06-32-511-116, fax: 06-32-511-118

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége

7400 Kaposvár, Fő u. 57., 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Tel.: 06-82-510-868, fax: 06-82-510-661

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16., 7602 Pécs, Pf. 900.

Tel.: 06-72-510-790 fax: 06-72-510-791

7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13., 7101 Szekszárd, Pf. 294.

Tel.: 06-74-510-414, fax: 06-74-510-413

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7., 1364 Bp., Pf. 144.

Tel.: 06-1-328-01-85, fax: 06-1-411-01-16

### **19.3. Gazdasági Versenyhivatal**

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Internet: <http://www.gvh.hu/>

### **20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.**

Az ÁSZF elérhető a Szolgáltató honlapján és az értékesítési pontokon.

1. számú melléklet – Díjak

Helyszíni kiszállás díja: 5000 forint + áfa