

SKAWA INNOVATION

Internet alapú telefon szolgáltatások nyújtására
vonatkozó

Általános Szerződési Feltételei

Készítés időpontja: 2011. december 1. Hatályos: 2014. október 1.
Utolsó módosítás időpontja: 2015. Március 30.

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	6
1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe	6
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség),	6
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	7
2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	7
2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	11
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	12
2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban	13
2.5. Alkalmazandó jogszabályok	13
3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	13
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma	13
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	14
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	14
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	14
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	14
4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	14

4.1. Az Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatás minőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere 14

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése 15

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .. 15

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 15

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA: 16

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke 16

5.2. A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei 18

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 19

6.1. A vállalt Hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hibaelhárításra vonatkozó eljárás 19

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) 21

6.3. Az Előfizető jogai az Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 22

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 24

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 24

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetés 24

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR: 25

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, Hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely

követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj 25

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 28

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége 29

7.4. A kártérítési eljárás szabályai 29

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai 30

8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 31

8.1. A Számhordozás feltételei 31

8.2. A számhordozás kezdeményezése 34

8.3. Számhordozási eljárás 35

9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 36

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei 36

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok 36

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 40

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG 43

10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 43

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 43

10.3. Előfizetői névjegyzéki adatok kezelése 43

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDjai, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ

SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)	44
---	-----------

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	45
---	-----------

12.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei	45
--	----

12.2. Előfizetői felmondás.....	45
---------------------------------	----

12.3. Szolgáltatói Felmondás	45
------------------------------------	----

13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN;	48
--	-----------

14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI:	48
---	-----------

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	48
--	----

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	49
---	----

14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	49
---	----

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	49
---	----

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK.	49
--	-----------

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Név: SKAWA Innovation Kft.
Cégjegyzékszám: 01-09-907962
Székhely: 1093 Budapest, Gálya u. 6.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Telefon +36 1 999 0682
email support@skawa.hu
web www.skawa.hu
Nyitvatartás 8:00--18:00 óra között

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

Az Előfizető Hibabejelentést a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán vagy üzenetrögzítőn, továbbá elektronikus úton a www.skawa.hu elérhetőségen keresztül tehet napi 24 órára.

1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.skawa.hu

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

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

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

2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos

1525 Budapest, Pf.75

Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e mail cím: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont

3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Információszoolgáltatási és Nyilvántartási Kompetencia Központ

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

5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szerződés-felügyeleti Kompetencia Központ
7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szabályozás-felügyeleti Kompetencia Központ
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Vezetékes Szolgáltatás –felügyeleti Kompetencia Központ
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122

8. Nemzeti Hírközlési Hatóság Hatósági Szolgáltatásminőség-felügyeleti Kompetencia Központ
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit internetes honlapján közzéteszi.

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

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

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló Ajánlatát a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, ill. a Szolgáltató Honlapján található elektronikus felületen teheti meg, legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával.

Az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

Az Ügyfél a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a Szolgáltató a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de

nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

A hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követő legfeljebb 30 napon belül a Szolgáltató az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az Ügyfelet arról, hogy

- a) az Ajánlatot elfogadja, és az Ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, postai vagy elektronikus úton megküldi, vagy távollévők között (például telefonon), vagy elektronikus úton kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt Előfizetői Szerződést elektronikus úton hozzáférhetővé teszi;
- b) a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az Ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot; vagy
- c) az Ajánlatot elutasítja.

A Szolgáltató a szerződés a) pont alatti egyidejű megküldésének vagy átadásának eleget tehet azzal is, hogy az Előfizetői Szerződés szövegét, vagy – a szerződéskötés módjától függően – fizikai példányát az Ajánlat elfogadását megelőzően az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen, (a) ha az Ajánlat nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;

(b) a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Ügyfélnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az Ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;

(c) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az Ügyfél nem tudja biztosítani;

(d) az Ügyfél vagy Előfizető Ajánlatában a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az Ajánlat megtételéhez és így az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen a Szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

Ha a felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, úgy a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető rendelkezésére bocsátani nyomtatott vagy elektronikus formában. Egyéb módon – szóban, vagy ráutaló magatartással-történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

Írásban jön létre az Előfizetői Szerződés:

- a) jelenlévők között az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával,;
- b) az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői Szerződés elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában;
- c) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában; vagy
- d) a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtásáról szóló 2.1.1 b) pontja szerinti értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozatnak megküldésével, amennyiben az a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül a Szolgáltatóhoz megérkezik;

Létrejön továbbá az Előfizetői Szerződés jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával.

A fenti b) pont esetében az írásban létrejött Előfizetői Szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni, valamint azt az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy annak a hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Telefonon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999 (II.5.) Kormányrendeletben foglalt rendelkezéseket alkalmazza a jelen bekezdésben foglalt eltérésekkel. Az Előfizetői Szerződés távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással jön létre. Ilyen esetben az Előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 5 napon belül a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal elállhat az Előfizetői Szerződéstől, kivéve, amennyiben ezen időn belül a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizetői Szerződésnek megfelelően megkezdte.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül, ha az Előfizető oly módon fogadja el a Szolgáltató szolgáltatás nyújtásában megnyilvánuló szerződéses ajánlatát, hogy az igénybe vett Szolgáltatás díját vagy az annak igénybevételehez szükséges eszközök, illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti, vagy a Szolgáltatást egyébként ténylegesen igénybe veszi.

Az igényelt telefon szolgáltatási díjcsomagra és a kiegészítő szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek létre. Kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésének és hatályban tartásának feltétele, hogy az Előfizető hatályos telefon szolgáltatási Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen. A kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése a telefon szolgáltatási Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

2.1.3. Az egyedi írásbeli Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) az Előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;

- b) a Szolgáltató adatai;
- c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás;
- d) az Előfizetői Szerződés időtartama;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége;
- f) az Előfizetői Szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei;
- g) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére;

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató aláírása nélkül, vagy a Szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles

2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti / Intézményi Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az Üzleti/Intézményi Előfizető, írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Üzleti/Intézményi Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot, a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát vagy elektronikus úton elküldi azok szkennelt változatát.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, továbbá ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele, hogy az Ügyfél a szolgáltatásnak megfelelő internetes hozzáféréssel rendelkezzen. A megfelelő internetes hozzáférés paramétereiről a szerződéskötés előtt az ügyfélszolgálati elérhetőségeken tájékozódhat.

Arról, hogy az adott településen vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-

e az igényelt Szolgáltatás, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.

A szolgáltatás használatához az Előfizetőnél kihelyezett berendezések (pl. szerver) kerülhetnek telepítésre. A berendezések részére szükséges helyről, valamint az azok működéséhez szükséges tápellátásról az Előfizetőnek kell gondoskodnia.

Az Előfizető tulajdonában levő Végberendezés műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért, vagy az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő internetes hozzáféréseért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

Kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének és hatályban tartásának feltétele, hogy az előfizető hatályos telefon szolgáltatási Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen.

2.1.6. Manuális limitfigyelés

Amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben nem állapodnak meg eltérően, az Előfizető által igénybevett híváskezdeményezési szolgáltatást számlázási ciklusonként havi 25.000,- Ft + ÁFA összegű értékhatár elérését követően vizsgálhatja azzal, hogy az értékhatár napi összege 10.000 Ft + ÁFA. A Szolgáltató az ilyen módon meghatározott összeghatár számításánál a kiegészítő szolgáltatások díjait is figyelembe veheti. Az Előfizető által a híváskezdeményezési szolgáltatásra vonatkozóan igénybe vehető érték számítása a számlázási ciklus indulónapjával havonta újra kezdődik.

A Szolgáltató a híváskezdeményezésre meghatározott napi vagy havi értékhatár elérésekor – a helyi, az osztott díjas és a díjmentes hívószámok kivételével – felfüggesztheti az Előfizető által kezdeményezett hívások indítását. Ilyen esetben a Szolgáltató behajtási osztálya megkísérli tájékoztatni az előfizetőt az értékhatár elérésének tényéről, és arról, hogy – a legalább – az aktuális egyenleggel azonos összegnek a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírást követően a Szolgáltató ismét lehetővé teszi az előfizető hozzáférési pontjáról kezdeményezett hívások indítását és az Előfizető teljes körűen veheti igénybe a Szolgáltatást.

Az egyenlegnek az értékhatár elérését követő megfizetése vagy az Előfizetői Szerződés módosítása hiányában a – helyi, az osztott díjas és a díjmentes hívószámok kivételével – az Előfizető az adott számlázási ciklus hátralevő időtartama alatt nem veheti igénybe a híváskezdeményezés szolgáltatást. Az egyenlegnek az értékhatár elérését követő megfizetése vagy az Előfizetői Szerződés módosítása hiányában a – helyi, az osztott díjas és a díjmentes hívószámok kivételével – az Előfizető az adott számlázási ciklus hátralevő időtartama alatt nem veheti igénybe a híváskezdeményezés szolgáltatást. Az Előfizető híváskezdeményezés szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási értékhatárnak az egyedi Előfizetői Szerződésben való módosítását bármikor kezdeményezheti.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;

b) az Előfizetői hozzáférési pont helye;

- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- e) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai;
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím, munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).

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

Az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül – amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 2.1.5 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a Szolgáltató Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, a jelen ÁSZF 2.1.5 pontjában foglaltaktól eltérő műszaki megoldással kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása (pl. használati engedély hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél, vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a Szolgáltató számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése az Előfizető vagy Ügyfél kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a Szolgáltató terhére nem esik.

Meghatározott szolgáltatási csomagok esetében a Szolgáltató az Előfizetőnél már kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont megléte esetén – az Előfizető választása szerint - biztosíthatja a Szolgáltatás Előfizető általi telepítésének lehetőségét. Ilyen esetben a Szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a Szolgáltatás telepítésére előírt időbeni

minőségi célértéket is) a Szolgáltatót nem terhelik.

2.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az Ügyfél és az Előfizető adataiban

Amennyiben az Ajánlat a szerződéskötéshez szükséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Ajánlat megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az Ügyfelet az Ajánlat kiegészítésére. Ebben az esetben az Ajánlat megtételének időpontja a hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz való megérkezése.

A hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követően a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik a 2.1.2 a)-c) pontjaiban foglaltak szerint.

Amennyiben

- a) az Ügyfél a Szolgáltató fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően Ajánlatát visszavonja, és így az Előfizetői Szerződés nem jön létre,
- b) a Szolgáltató az Ajánlatot elutasítja,
- c) a 2.1.2 d) pontja szerinti esetben az Ügyfél elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, és így a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik, az ajánlatot a Szolgáltató a nyilvántartásból törli.

2.5. Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

3. A Szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás tartalma

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a Szolgáltatás az internet alapú helyhez kötött telefon szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az Előfizetők nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.

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. Az 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.

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján nyújtott szolgáltatásokat az 1. számú Melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe.

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

A segélyhívó szolgáltatások az alábbiakban felsorolt hívószámokon a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben díjmentesen érhetők el.

Hívószámok: Mentők (104)
Tűzoltóság (105)
Rendőrség (107)
Európai egységes segélyhívó (112)

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizető a Szolgáltatást saját internetes hozzáférésén keresztül veszi igénybe. Szolgáltató felelősségi határát saját infrastruktúrájának végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó jelenti.

4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete tartalmazza.

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

A címben foglaltak a szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A címben foglaltak a szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

Az internet alapú helyhez kötött telefon Szolgáltatások előfeltétele az Előfizető oldaláról megfelelő sávszélességű internethozzáférés megléte.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott végberendezés, ill internetes hozzáféréseinek műszaki paraméterei tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott végberendezés csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről. A Szolgáltató nem köteles az igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud.

A Végberendezések maximális számát, valamint egyes berendezések (pl. telefax, adatmodem, alközponti berendezés) alkalmazhatóságát a távközlési hálózat megvalósítása korlátozhatja.

Az internet alapú telefonszolgáltatás igénybevétele során adatkapcsolatot megvalósító végberendezés (pl. telefax) nem alkalmazható.

A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális feltételekről az ügyfélszolgálati elérhetőségeken kérhető tájékoztatás.

4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

4.4.3. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az Előfizetőnek a Hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a Hibabehatárolás és Hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és Hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

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

5.1.1. Általános szabályok

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Major következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető - kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott

időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető a rendes előfizetési díj 50%-ának megfizetésére köteles.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amely a rendes előfizetői díj egy havi mértéke. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

5.1.3. A szolgáltatás Előfizető érdekkörében felmerülőkből történő felfüggesztésének szabályai

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht- ban biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

5.1.4. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF- ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja. A Szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szünetelés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem Ügyfél más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónapoként az 1 napot.

A Szolgáltató a szünetelésről a Szolgáltató internetes Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

5.1.5. Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységet, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokról Előfizető 15 nappal előzetesen tájékoztatást kap.

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

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfeleltetés-tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- c) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére 72 órán belül újra biztosítja a Szolgáltatást, ha a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a r e n d e s h a v i

díjnak megfelelő mértékű visszakapcsolási díjat számolhat fel.

A korlátozás - a megtévesztést, valamint a díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

A Szolgáltató a Szolgáltatás fentiekben meghatározott korlátozása esetén is köteles biztosítani:

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

6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt Hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálat a Szolgáltató és más belföldi szolgáltatók hálózatából a 999 0682-es hívószámon hívható. A Szolgáltató hálózatából a telefonos Ügyfélszolgálat hívása díjmentes, a más szolgáltatók hálózatából történő hívásért az Előfizető az adott szolgáltató mindenkor díjszabásában meghatározott díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltató a hibabejelentést, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, illetve nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A nyilvántartás tartalmazza

- Az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- Az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- A hibajelenség leírását;
- A hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- A hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- A hiba okát;
- A hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- Az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket az Előfizető számára visszaigazolni, 48 órán belül kivizsgálni, és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, illetve az nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett hibát 72 órán belül elhárítja. A Szolgáltató a hibaelhárítás eredményéről az Előfizetőt elektronikus levélben vagy telefonon értesíti.

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani. A bejelentkezés elmulasztása vagy késedelmes bejelentése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő, az Előfizetőt érintő károkért és költségekért.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

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

A Szolgáltató a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a hiba bejelentését követő 48 órán belül küldött értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

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

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszaikat, illetve Hibabejelentéseiket megtehetik írásban, elektronikus úton, valamint telefonon. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül tájékoztatja.

6.2.1. Számlapanaszok intézése

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein. A Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Indokolt esetben a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az Előfizetői hálózat zártágára, az ingatlanon belüli hálózatra, a Végberendezésekre is kiterjedhet.

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felül külön tájékoztatást nem küld.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - 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, melyet jelen ÁSZF 7.4 pontja szabályoz.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

6.2.2. Kötbérigények intézése

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás

vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán jóváírja;
- b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben banki átutalással fizeti meg. A fizetendő kötbérből levonhatja a banki átutalás igazolható költségét.

Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles :

- Amennyiben a Szolgáltató a **szolgáltatás nyújtását** az ÁSZF 2.3 pontjában pontban megjelölt határidőben nem kezdi meg;
- Amennyiben a Szolgáltató az **átírást** teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.2 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén;
- A Szolgáltató az **áthelyezés** teljesítése kapcsán az ÁSZF 9.3.1 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén;
- A Szolgáltatás bármely okból történő **korlátozása** megszüntetésének késedelmes teljesítése (ÁSZF 5.2 pontja) esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után
- A **Hibabejelentés** kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a
- Hiba kijavításának késedelmes teljesítése (ÁSZF 6.1 pontja) esetén a Szolgáltató
 - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, valamint
 - a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Hiba elhárításáig terjedő időszakra.

6.3. Az Előfizető jogai az Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás, valamint a kiegészítő szolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását.

Amennyiben a Szolgáltatás és a kiegészítő Szolgáltatások nem felelnek meg a 4.1. fejezetben foglalt szolgáltatásminőségi követelményeknek, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

Előfizető által Jelen ÁSZF 6.1 pontja szerint bejelentett hibákhoz kapcsolódóan Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a) jelen ÁSZF 6.1. pontjában meghatározott szerinti értesítésre nyitva álló – 48 órás -határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló – 72 órás - határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap:

a) kétszerese az a) pont szerinti esetben (értesítési határidő elmulasztása esetén)

b) négyszerese a b) pont szerinti esetben (hibajavítás késedelme), ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) négyszerese a b) pont szerinti esetben (hibajavítás késedelme), ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

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

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

A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy:

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

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. Postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

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

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati elérhetőségeken tájékoztatja Előfizetőit.

6.4.2. A Panaszok kezelési rendje

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett Panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről értesíti.

6.4.3. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató nem rendelkezik saját tudakozó szolgáltatással, ugyanakkor lehetővé teszi, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

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

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

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

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

A Szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras, míg a 29-es számozási körzetben, hatóság által ellenőrzött módon történik.

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 (közvetített szolgáltatás).

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

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak a következő csoportokat alkotják:

- a) havi díjak;
- b) egyszeri díjak;
- c) forgalmi díjak (másodperc, perc, illetve hívás alapú);
- d) kapcsolási díjak.

7.1.1. Havi előfizetési díjak

7.1.1.1. Havi előfizetési díj

A havi előfizetési díjat az Előfizetői Szerződés alapján havonta vagy az Előfizető szerződésben eltérő választás esetén a választott gyakorisággal, az adott számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a Hibaelhárítás díját is.

7.1.1.2. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 3. számú melléklet tartalmaz.

7.1.2. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza, az egyszeri díjak fajtáit pedig a 7. számú Melléklet.

7.1.3. Forgalmi díjak

Előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, és a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizető a hívás kezdeményezésével automatikusan vállalja a beszélgetési (forgalmi) díj utólagos, vagy előrefizetett szolgáltatás esetén, előzetes megfizetését.

A forgalmi díjak mértékét a 3. számú díjmelléklet tartalmazza.

7.1.4. Hívásfelépítési vagy kapcsolási díj

Időalapú díjazásnál a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés sikeres megvalósításáért és bontásáért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként felszámítható díj. (Ft/hívás). A hívásfelépítési díj díjcsomagonként változik.

A hívásfelépítési vagy kapcsolási díj mértékét a 3. számú díjmelléklet tartalmazza.

7.1.5. Díjazási Időszakok

Szolgáltató nem különböztet meg díjazási időszakokat.

7.1.6. Díjfizetés nélküli szolgáltatások

Az előfizetőnek nem kell hívásdíjat fizetnie:

- a) a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívásáért;
- b) a szolgáltató által működtetett hibabejelentő szolgálat - az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében (a továbbiakban: ANFT) meghatározott - rövid hívószámmal történő hívásáért;
- c) a belföldi távolsági bejelentő ANFT-ben meghatározott rövid hívószámmal történő hívásáért;
- d) a nemzetközi bejelentő ANFT-ben meghatározott rövid hívószámmal történő hívásáért;
- e) a táviratfelvevő szolgálat ANFT-ben meghatározott rövid hívószámmal történő hívásáért.

7.1.7. Számlázás ideje, módja, gyakorisága

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik,

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázás gyakoriságát az Előfizetői szerződés tartalmazza.

Az e-számla szolgáltatás igénybe vétele esetén a számla kézbesítése a számlák az Előfizető által megadott e-mail címre küldött elektronikus levél elküldését jelenti.

Amennyiben az Előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a Szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámon köteles bejelenteni.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor letétet kérni amelyről igazolást állít ki.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén, amennyiben az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontja az azt követő számlázási ciklusra vonatkozó számla zárása utáni időpontra esik, az Előfizető a Szolgáltatónak a megszűnés időpontjában fennálló szolgáltatási feltételek szerint kiállított számláját köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató az Előfizető által ilyen módon megfizetett előfizetési díjnak az Előfizetői Szerződés megszűnése okán szolgáltatással nem fedezett részét a soron következő számlázási ciklusra vonatkozó számlájával jóváírja az Előfizető részére, és az Előfizető döntése szerint beszámítja azt a Szolgáltatótól igénybe vett más szolgáltatás díjába vagy az Előfizető részére az Előfizető választása szerint banki átutalással, vagy postai úton megfizeti.

7.1.8. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje

A díjfizetés módja az Előfizetői szerződés szerint fizetendő, amely szerint a szolgáltatás lehet :

- Előrefizetett (prepaid) szolgáltatás, mely esetben mind a telefon havi előfizetési díj, valamint az egyéb havi szolgáltatási díjak, mind pedig a lebeszélhető egyenleg előre meghatározott időszakokra vonatkozóan befizetésre kerül,

- Utólag fizetett szolgáltatás, mely esetben a díjak havi - vagy az Előfizetői szerződés eltérő rendelkezése esetén más rendszerességgel - a tárgyhót követően kerül kiszámlázásra. A Szolgáltató a tört havi előfizetési díjakat is a tárgyhót követő hónapban számlázza időarányos mértékben.

Amennyiben a szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

Az előfizető az online megrendelt szolgáltatások esetében kizárólag elektronikus úton kap számlát, azaz a továbbiakban sem papíralapú számlát, nem állít ki részére a Számlakibocsátó, sem készpénzáttutalási megbízást.

Az elektronikus számlára vonatkozó előírásokat a 20/2004. (IV. 21.) PM rendelet tartalmazza

7.1.9. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról.

7.1.10. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének a Ptk. 301 § (1) bekezdésében és 301/A. §-ában meghatározott, a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű 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 § (1) bekezdésében meghatározott mérték, Üzleti/Intézményi Előfizető esetén a Ptk. 301/A. § szerinti mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót alaptalan Díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az Előfizetői Díjreklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

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

7.2.1. Fizetési módok

Az Előfizető pénzügyintézetén keresztül egyenlítheti ki számláit az alábbiak szerint :

- a) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az Előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;
- d) interneten keresztül történő bankkártyával történő díjkiegyenlítés

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve az a) és d) pontok esetében a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által

fizetett összeg jóváírásra kerül, illetve a postai, pénztári vagy díjbeszedői befizetés napja.

7.2.2. Számlamelléletek

A szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet biztosítani, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást tartalmazó számlamellékletet küldeni. A Szolgáltató ezt elektronikus úton küldi meg Előfizető számára, melyben részletesen feltüntetésre kerül a hívott fél hívószáma, a hívás kezdő időpontja, a hívás időtartama, a hívásegység díja, a hívás díja.

A hívásrészletezés küldését a Szolgáltató a mindenkor műszaki lehetőségek figyelembe vételével biztosítja.

7.2.3. Összevont számlázás

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőnek nyújtott összes egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj ily módon a kiszámlázott díjakat nem fedezi, abban az esetben- feltéve, hogy az Előfizető előzetesen nem rendelkezett arról, hogy a befizetett díjat mely szolgáltatásra szánja- a Szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az Előfizető által teljesített részteljesítéseket:

- a) régebben lejárt tartozás,
- b) azonos lejárat esetén az Előfizetőre terhesebb tartozás,
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások esetén a kevésbé biztosított követelés.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az Előfizető döntésétől függő egyébkénti túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszezből levonásra kerül a túlfizetett összeg. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit ügyfélszolgálati elérhetőségein teszi közzé. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.2 pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF

6.2 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetése iránt.

A kötbér megállapításának alapjára és mértékére vonatkozóan a részletes szabályozást a 6.3. fejezet tartalmazza.

7.5.1. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségére vonatkozó részletes szabályozást a 6.3 fejezet tartalmazza.

7.5.2. Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat $\frac{1}{365}$ -öd része. A kamat éves mértéke 10 %.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltató biztosítja valamennyi számtípus – köztük a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás - előfizetői számainak hordozhatóságát, valamint az átdó szolgáltatóval együttműködve eljár a vele Előfizetői Szerződéses kapcsolatot létesítő Előfizetők számainak hordozásával kapcsolatban.

8.1. A Számhordozás feltételei

8.1.1. Az Előfizető azonosítása

A számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon az előfizetői szám és az átdó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok, illetve az előfizetői szerződés hiányában a 8.1.1.1. fejezetben felsorolt okiratok alapján azonosítja

8.1.1.1. Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok

Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok:

természetes személy esetében:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útleveél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útleveél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átdó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,

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

bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és

bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

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

ca) 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,

cb) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

cc) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

8.1.1.2. Számhordozás önálló szám illetve számtartomány esetén, előzetes egyeztetés az átadó szolgáltatóval

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

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

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

8.1.1.3. A hordozott szám tovább hordozása

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is.

8.1.1.4. Az előfizetői szám megtartása iránti igény

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői

igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

8.1.1.5. A számhordozás megtagadása

8.1.1.5.1. A számhordozás megtagadásának feltételei

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

- Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a 8.1.1.5.2 fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy
- Az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a 8.1.1.5.2 fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy
- A számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 8.1.1.1 fejezetben meghatározott dokumentumok alapján. Az átadó szolgáltatónál fennálló számlatartozás akkor lehet a számhordozás megtagadásának oka, amennyiben erről az átadó Szolgáltató az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. Törvény (eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette.

8.1.1.5.2. A számhordozás során lejárttá váló számlatartozások

Az 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 az Előfizető fennálló tartozását az Eht. 128. § (3) bekezdése szerint kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató a 8.1.1.5.2 bekezdés szerint 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 8.1.1.5.1 fejezetben meghatározott 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 előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

8.1.1.5.3. A számhordozás miatti megkülönböztetés tilalma

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

8.2. A számhordozás kezdeményezése

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

A szerződéskötéskor az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon 20.00 – 24.00 óra között lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került. Az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

A kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében az előfizető köteles a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átadó szolgáltatóval előzetesen egyeztetni és az erről szóló megállapodást az átvevő szolgáltatónak a számhordozási megbízással együtt átadni. Ennek a megállapodásnak tartalmaznia kell azt a időpontot, melytől a számhordozás legkorábban végrehajtható.

Az átvevő szolgáltató írásban tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy:

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az átadó szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta.

e) A legkorábbi számátadási időablak választása esetén:

ea) a számhordozási igény nem törölthető, mivel az Előfizető a hatályos jogszabályok alapján számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16.00 óráig töröltheti

eb) a jogszabályban meghatározott határidők mellett az átvevő szolgáltató legkorábban a számátadási időablak napján, legkésőbb már csak az ezt követő munkanapon tudja a számhordozás esetleges elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Interneten keresztül nyújtja a Szolgáltatást, az előfizetői hurok a Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén megszűnik.

8.3. Számhordozási eljárás

Az átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig írásban – más megállapodás hiányában elektronikus levélben - értesíti.

Az átvevő szolgáltató az ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a számhordozásokat kezelő központi számítógépes nyilvántartási és eljárási rendszernek bejelenteni, kivéve ha az előfizető más – későbbi – számátadási időablakot választott. Amennyiben :

- az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés, kedvezményes díjazású szolgáltatás, díjmentes szolgáltatás, emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás számainak hordozását igényli, mely az átadó szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban hordozható akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig jelenti be a KRA-nak a számhordozást.
- Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót. Az átadó szolgáltató legkésőbb a számhordozás KRA-ba való bejelentésének időpontja után 23 órán belül a KRA-ban jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra

azonosítja az Előfizetőt. A határidők az azonosítást követően, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését követően újrakezdődnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16 óráig törölheti. Az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót a következő munkanap 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

9. Szerződés időtartama

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

9.1.1. A szerződés időtartama, a legrövidebb szerződési időszak

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapos időtartamra, vagy a mindenkor akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást tovább nyújtja, az előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. A Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően tájékoztatja az előfizetőt, hogy a határozott időtartam alatt igénybevett Szolgáltatást milyen díjon kínálja tovább az előfizetőnek, mely nem lehet magasabb, mint a lejárati napján hatályos listaár. Az előfizető ráutaló magatartása az értesítésben foglalt díjon történő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az előfizető az értesítést követően, de a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a Szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja.

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

9.2.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakisága

Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább, illetve jogszabályban meghatározott esetekben egyoldalúan.

A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni, azaz

a szerződés módosítható írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló semmilyen díjtartozása nincs.

9.2.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

9.2.2.1. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja; vagy
b) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:

- 1.) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
 - 2.) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
 - 3.) az elírások javítása;
 - 4.) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát, vagy a a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások(ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
 - 5.) amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
- c) Vis Maior, vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Az Előfizetői Szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Nem minősül az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításának az az eset, amikor a módosítás kizárólag az egységes szerkezetű szöveg Eht. 129.§ (6) bekezdésében foglaltakon (az írásban megkötött előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei) kívüli, az Általános Szerződési Feltételek kivonatára vonatkozó szöveget érint.

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az Eht. 144. § (3)-(6) bekezdéseiben, valamint a Rendelet 15. § (2)-(3) és (6) bekezdéseiben foglaltak szerint

9.2.2.2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- 1.) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, mely a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- 2.) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket nem érintheti;

Az ÁSZF lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén - amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az Előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően, vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

Szolgáltató az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni és a módosított ÁSZF-et közzétenni.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) 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.

9.2.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult – azonnali hatállyal - felmondani az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az Előfizető a Szerződést csak akkor mondhatja fel, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül 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 Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy Általános Szerződési Feltételek módosításáról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés vagy Általános Szerződési Feltételek módosítására a Szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben másképp nem állapodtak meg.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

9.2.4. Az Előfizetői Szerződés Felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással kezdeményezheti. Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az Előfizetői Szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – a szerződésmódosítási ajánlatban megjelölt feltételekkel és időpontban - hatályba lép:

- a) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- b) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- c) közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján hozzájárulásával;
- d) ráutaló magatartással.

Az Előfizetői Szerződés módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti az Előfizető részéről különösen a szolgáltatás, illetőleg a szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele, vagy a Szolgáltató által számlázott díjak Előfizető általi megfizetése. Önmagában a nyilatkozattétel elmulasztása csak akkor tekinthető ráutaló magatartással történő elfogadásnak, amennyiben a Felek az egyedi előfizetői szerződésben nem rendelkeztek másképp.

A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés kivételével - nem minősülhet az Előfizető, vagy az Ügyfél számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb

elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

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

9.3.1. Áthelyezés

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt tájékoztatja.

Áthelyezés a Szolgáltató Szolgáltatási Területén csak akkor biztosítható, ha a kért új Előfizetői Hozzáférési Ponton a Szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a Szolgáltató az Előfizetőt igényét elutasítja, és őt erről a tényről tájékoztatja.

Amennyiben a kérelem teljesítésének műszaki feltételei fennállnak, Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérelmét az igény beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül az ÁSZF 5. pontjában foglalt, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó szabályok szerint teljesíti.

Az áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az Előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a Szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás 12.1. j) pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

9.3.2. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére- a 3. sz. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében- 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). Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem

kötelezhető.

Előfizető és az új Ügyfél közös kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. Díjtartozás esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles.

A teljesítési határidő a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Amennyiben egyéni Előfizetői Szerződés átírását kéri Üzleti/Intézményi Ügyfélre, az Üzleti/Intézményi illetve egyéni Előfizetőre vonatkozó a 3. számú mellékletben közölt egyszeri belépési díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a Szolgáltatónak.

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződések esetében, az Előfizető halála esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Öröklés esetén az átírás szabályai az alábbiak:

Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásszerzésével (halotti anyakönyvi kivonat eredeti vagy hitelt érdemlő másolatának bemutatása) az Előfizetői jogviszony az Előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik, kivéve ha az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs az Előfizetői Szerződés átírását kéri i.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő módon történő bizonyítása esetén (jogerős hagyatékátadó végzés bemutatása) az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást változatlan feltételekkel, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása az irányadó. Ha a hagyatéki eljárás bejezését követő 30 napon belül az Előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, úgy a jogviszony az Előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs a haszonélvezeti jogával terhelt ingatlan használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási kérelmét örökléstől függetlenül, átírási díj megfizetése ellenében kérésre az általános szabályok szerint, az ott meghatározott határidővel teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történt tudomásszerzés időpontjától az örökös/ örökösök, illetve a túlélő házastárs átírássra vonatkozó kérelméig jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás

befejezését követő 30. napig a jogviszonyt díjmentesen szüneteltetheti. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltét követően az Előfizetői jogviszony automatikusan megszűnik. Amennyiben a túlélő házastárs a haszonélvezeti jogával terhelt ingatlan használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási kérelmét örökléstől függetlenül, átírási díj megfizetése ellenében kérésre az általános szabályok szerint, az ott meghatározott határidővel teljesíti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférfési Pont helye is megváltozik. A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

9.3.3. Csomagmódosítás

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizetőt a 3. sz. mellékletben meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli.

Az új szolgáltatási csomag igénybevételét a Szolgáltató a kérelem tudomásulvételét követő 15 (tizenöt) munkanap alatt biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. A csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt írásban, vagy távközlési úton értesíti. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

A jelen pontban írt szabályok az ISDN interfészű szolgáltatások estében nem alkalmazhatók, az ezen szolgáltatásokra, vagy szolgáltatásokról való módosítási igényt a Szolgáltató új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igényként kezel.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az előfizetői szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

9.3.4. Változás az Előfizető adataiban

Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért Szolgáltató nem felel.

9.3.5. Előfizetői (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

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra nézve, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően titkosan kezeli, csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, és harmadik személy tudomására nem hozza mindaddig, amíg az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. Kivételt jelentenek azok az esetek, ahol a jogszabály ettől eltérő kötelezettséget ró a Szolgáltatóra.

A Szolgáltató vállalja, hogy megtesz minden szükséges műszaki és szervezeti intézkedést annak érdekében, hogy az általa működtetett Szolgáltatás során az Előfizetőt érintő információkat, beszélgetéstartalmat műszaki lehetőségei szerint megőrizze. Nem vállal felelősséget azonban azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, hogy az internetes hálózaton átvitt információkat harmadik személy esetlegesen megszerzi, illetve felhasználja, különösen akkor nem, ha ez más szolgáltató hálózatában vagy berendezéseiben, illetve jogszabályi felhatalmazás alapján történik.

A kezelt adatokra vonatkozó információkat az 5. sz. melléklet tartalmazza.

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

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

10.3. Előfizetői névjegyzéki adatok kezelése

A Szolgáltató nem készít előfizetői névjegyzéket.

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

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre az Eht-ban, vagy a Rendeletben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére is elérhető, a KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosult kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról. Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor, és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

12.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői Szerződés megszűnik

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) az Előfizető rendes felmondásával;
- e) Szolgáltatói rendes felmondással;
- f) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- g) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs az ÁSZF 9.3.2 pontja szerinti, átírássra jogosult örökös;
- h) Üzleti/Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- i) a felek közös megegyezésével;
- j) Az Eht. 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- k) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével és

12.2. Előfizetői felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján felmondani.

A felmondást történhet az ügyfélszolgálati kapcsolatokon telefonon, írásban vagy elektronikus levélben. Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződést Előfizető rendkívüli felmondással azért mondja fel, mert a Szolgáltató az Előfizető Hibabejelentéseit követően a Hibát 30 napig nem tudja elhárítani, a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.3. Szolgáltatói Felmondás

12.3.1. A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását megteheti

- a) írásban, tértivevényes levélben;
- b) vagy elektronikus dokumentumban / elektronikus levélben

Az Előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza.

Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, 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 esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

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.

12.3.2. A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 30 napos határidővel jogosult felmondani.

12.3.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt

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, ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető Szolgáltató tulajdonát képező eszközökön a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, 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;
- c) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, különösen:
 - (i) az előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg.

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető díjtartozása miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg
 - az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg
 - havi előfizetési díj hiányában, vagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000 forintot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

12.3.5. A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén indokolt mértékben megfelelő vagyoni biztosítékot kérni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. 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.

A 12.3.3 és 12.3.4 pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – jogosult a Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137.§-a, illetve a jelen ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői 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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként 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 haladéktalanul értesíteni.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén a szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

12.3.6. Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 3. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

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

A közvetítőválasztás a Szolgáltató által biztosított internet alapú telefonszolgáltatás esetében nem értelmezhető, így az ÁSZF szempontjából nem releváns.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni.;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben a Szolgáltató figyelmét felhívni arra, ha a létesítéshez harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges.;
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés áramellátása biztosított, az internethozzáférés a Szolgáltatás igénybevételének megfelelően biztosított.
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben, vagy jogszabályban

meghatározott kötelezettségét.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Ezen kötelezettségeket az ÁSZF 12.3.6 pontja tartalmazza.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az Előfizető az ÁSZF 14. pontjában, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késelelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

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

A címben foglaltak a telefon szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

Mellékletek jegyzéke:

1. sz. Melléklet: Szolgáltatások leírása
3. sz. Melléklet: Szolgáltatási Díjak
4. sz. Melléklet: Minőségi Mutatók
5. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
6. sz. Melléklet: Felügyeleti Szervek, Vitarendezési Fórumok
7. sz. Melléklet: Egyszeri díjak
8. sz. Melléklet: Meghatározások

SKAWA INNOVATION

Internet alapú telefon szolgáltatások nyújtására vonatkozó

1. számú melléklet

Szolgáltatások leírása

Készítés időpontja: 2014. augusztus 26. Hatályos: 2014. október 1.
Utolsó módosítás időpontja: 2014. augusztus 26.

16. Szolgáltatások leírása

1.1. Hívásslolgáltatások

1.1.1. Helyi hívás

Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd forgalom.

Díjazás

A 3. sz. Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

1.1.2. Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás

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

Díjazás

A 3. Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától függ.

A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

1.2. Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd, amely nem minősül a 3.1.2 pont szerint hálózaton belüli forgalomnak. A hívott

előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), belföldi rendeltetési, illetve a hatjegyű előfizetői számot kell tárcsázni.

Díjazás

A 3. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától függ.

A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

1.3. Nemzetközi hívás-szolgáltatás

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00), ország hívó (1-3 számjegy), hálózat azonosító kódot és előfizetői vagy globális előfizetői számot kell tárcsázni.

Díjazás

A 3-as számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától) függ.

A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

1.4. Mobil hívás szolgáltatás

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd forgalom. A hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni.

Díjazás

A 3. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától függ.

A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

1.5. Fax hívás szolgáltatás

Internet alapú telefonszolgáltatás során Szolgáltató ezt a szolgáltatást nem nyújtja.

1.6. SIP szolgáltatások

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott általános szabályok szerint, a 3. számú Mellékletben meghatározott szolgáltatási díjak ellenében vehető igénybe. A szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetői végberendezés vírusvédelme az Előfizető felelőssége, ennek elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, az az Előfizetőt terheli.

SIP Trunk

A SIP Trunk szolgáltatás IP alapú hangtovábbítást tesz lehetővé olyan ügyfelek részére, melyek rendelkeznek a szolgáltatás fogadására alkalmas alközponttal. Az előfizető IP alapú alközpontját közvetlenül csatlakoztatja a Szolgáltató hálózatához, analóg vagy ISDN átjárók használata nélkül, a fizikai csatlakozási felület RJ 45 csatlakozó, 10/100 Mb/s Ethernet. A szolgáltatáshoz fix IP cím használata szükséges, ezt Előfizető biztosítja. Szolgáltató az alközpontot a fix IP cím alapján azonosítja, SIP regisztráció nem szükséges.

SIP Account

A SIP Account szolgáltatás a SIP Trunk szolgáltatáshoz hasonlóan használható IP alközpont csatlakoztatásához, viszont ebben az esetben minden egyes telefonszámot SIP regisztráció, illetve úgynevezett digest autentikáció segítségével be kell regisztrálni Szolgáltatóhoz. A regisztrációhoz szükséges autentikációs adatokat Szolgáltató biztosítja. A végberendezés fizikai csatlakoztatási feltételei megegyeznek a SIP Trunk esetében leírtakkal.

A szolgáltatás igénybevételének korlátai

A szükséges sávszélesség 150 kbps/ hangcsatorna.

Díjazás

Egyszeri csatlakozási díj

Az egyszeri csatlakozási díj mindkét SIP szolgáltatás esetén tartalmazza az egyszeri belépési díjat.

Havi előfizetési díj

A havonta fizetendő díj mindkét SIP szolgáltatás esetén tartalmazza a telefon-szolgáltatás igénybevételeért fizetendő havi előfizetési díjat.

Forgalmi díj

A 3-as számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

1.7. Belföldi zöld szám szolgáltatás

A belföldi zöld szám szolgáltatás előfizetője a (06) 80–89c def szolgáltatás kijelölő számmal rendelkezik, amelyet a Szolgáltatótól rendel meg. A szolgáltató mindazon üzleti előfizetőnek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. A beszélgetés teljes díját a zöld szám előfizetője fizeti. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Kezdeményezés

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöldszámhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A belföldről díjmentesen hívható számok számtartománya (nemzetközi hálózathoz is érhető) a 06/80/100 000-999 999 közti tartomány, a belföldről díjmentesen hívható, belföldi formában tárcsázható és nemzetközi hálózatban végződő számok számtartománya (nemzetközi hálózathoz el nem érhető) a 06/80/000 000-099 999 közti tartomány. A nyilvános állomásokon a készülék működtetése érdekében pénzürmét kell bedobni, de a pénzürmét a készülék a beszélgetés végén visszaadja.

Telefonkártyával üzemelő nyilvános állomások esetén a hívás kezdeményezéséhez szükséges a kártya, azonban nem kerül felhasználásra egyetlen egység sem a beszélgetés folyamán.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatást csak Magyarország területéről lehet elérni.

Díjazás

A 3. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A beszélgetési díjat a hívott fél fizeti. A hívó számára minden hívás díjmentes. A beszélgetési díj mértékét a hívott díjzóna, a díjazási időszak és a beszélgetés időtartama határozza meg.

1.8. Belföldi kék szám szolgáltatás

A szolgáltató mindazon üzleti előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások csökkentett díjtétellel felhívhassák, megosztott díjazású számot ad.

A belföldi kék szám szolgáltatás előfizetője a (06) 40–89c def szolgáltatás kijelölő számmal rendelkezik, amelyet a Szolgáltató rendel meg. A belföldi kék szám hívásakor a kék szám előfizetője fizeti a beszélgetés helyi díján felüli díjat.

Kezdeményezés

Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon- állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (40) és a hatjegyzű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatást csak Magyarország területéről lehet elérni.

Díjazás

A 3. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

A kék szám szolgáltatás előfizetője a helyi díjjal csökkentett, a hívott díjzónától és díjazási időszaktól függő díjat fizeti.

SKAWA INNOVATION

Internet alapú telefon szolgáltatások nyújtására vonatkozó

3. számú melléklet

Szolgáltatási díjak

Készítés időpontja: 2014. augusztus 26. Hatályos: 2014. október 1.
Utolsó módosítás időpontja: 2015. Március 30.

1. Havi előfizetési díj

Amennyiben az előfizetői szerződés másként nem rendelkezik, az alábbi havidíjak alkalmazandók:

6 hónap hűségidő esetén : 1250 Ft + ÁFA

12 hónap hűségidő esetén : 950 Ft + ÁFA

24 hónap hűségidő esetén : 650 Ft + ÁFA

2. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege 650 Ft + ÁFA.

3. Egyszeri díjak

- a. Belépési díj: 0 Ft
- b. Áthelyezési díj: 15,000 Ft + ÁFA
- c. Átírási díj: 15,000 Ft + ÁFA
- d. Elállási díj: Átírási díj: 15,000 Ft + ÁFA
- e. Kiszállási díj Budapestre: 10,000 Ft + ÁFA
- f. Kiszállási díj Vidékre: 45,000 Ft + ÁFA
- g. Visszkapcsolási díj: 15,000 Ft + ÁFA
- h. Behajtási eljárási és visszkapcsolási díj: 45,000 Ft + ÁFA
- i. Kihelyezett berendezés óvadék: Jelenleg nem értelmezhető
- j. Kártérítési díj: Jelenleg nem értelmezhető
- k. Csomagmódosítási díj: 15,000 Ft + ÁFA
- l. Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja: külön megállapodás alapján
- m. Számlamásolat díja: 0 Ft (elektronikus számla)

4. Forgalmi díjak

Amennyiben az előfizetői szerződés másként nem rendelkezik, az Előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, és a hívás időtartamától az alábbiak szerint alakul:

Magyarország mobil: 16 Ft + ÁFA / perc

Magyarország vonalas: 5 Ft + ÁFA / perc

Magyarország tol-free: 0 Ft + ÁFA / perc

A mindenkori külföldi irányú hívások elérhetősége:

<http://www.ingyenhivo.hu/gc-allminutefees>

5. Hívásfelépítési vagy kapcsolási díj

0 Ft.

SKAWA INNOVATION

Internet alapú telefon szolgáltatások nyújtására vonatkozó

4. számú melléklet

Minőségi Mutatók

Készítés időpontja: 2014. augusztus 26. Hatályos: 2014. október 1.
Utolsó módosítás időpontja: 2014. augusztus 26.

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél- nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél- nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszelevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybe vehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél- nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen	- a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői	75 %

belüli bejelentkezésének aránya	másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a szolgáltató call centere szolgáltatja		
---------------------------------	--	---	--	--

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer		Célérték
Sikertelen hívások aránya	- a sikertelen hívások és az adott időtartamban kezdeményezett összes hívások aránya	- a mutató teszhívások segítségével, a sikertelen hívások száma alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja		

SKAWA INNOVATION

Internet alapú telefon szolgáltatások nyújtására
vonatkozó

5. számú melléklet

Adatkezelési Tájékoztató

Készítés időpontja: 2014. augusztus 26. Hatályos: 2014. október 1.
Utolsó módosítás időpontja: 2014. augusztus 26.

17. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, A KEZELÉS CÉLJA ÉS JOGCÍME

17.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

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

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a szolgáltatás elérhetővé tétele, az Előfizető azonosítása, az Előfizetővel történő kapcsolattartás;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése;

Az érintettek Előfizetői Szerződésben tett hozzájárulása alapján kezelt adatok:

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

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- az Előfizető és a Kezes azonosítása, a vele való kapcsolattartás;

- az Előfizető és a Kezes azonosító adatai valódiságának ellenőrzése;
- az Előfizető és a Kezes hitelképességének vizsgálata;
- számlázás és a szolgáltatás díjának beszedése;

17.2. A szóbeli Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

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

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

A felsorolt adatok kezelésének célja:

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

b) az érintettek hozzájárulása alapján kezelt adatok:

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

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- az Előfizető azonosítása, az Előfizetővel való kapcsolattartás,
- az Előfizető azonosító adatai valódiságának ellenőrzése,
- az Előfizető hitelképességének vizsgálata.

17.3. A szolgáltatással kapcsolatos személyes adatok:

- i) az 1. pontban felsorolt adatok;
- ii) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- iii) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- iv) az állomás típusa;
- v) az állomás száma;
- vi) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- vii) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- viii) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- ix) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;

x) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató

elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- számlázás, a díjszámítás helyességének ellenőrzése, valamint a szolgáltatás díjának beszedése;
- az Előfizetői Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése;
- a hívások felépítésében közreműködő más távközlési szolgáltatókkal történő elszámolás;
- a szolgáltatás megfelelő minőségének, valamint a Szolgáltató által az Előfizető vagy Előfizetői csoport részére biztosítani kívánt személyre szabott szolgáltatás, illetve ilyen szolgáltatás lehetőségének biztosítása.
- jogellenesen alkalmazott végberendezésének használatának megakadályozása.

17.4. Egyéb adatkezelés

A Szolgáltató az Előfizető egyedi Előfizetői Szerződésben megadott adatait az Előfizető ugyanitt tett nyilatkozata szerint használja fel közvetlen üzletszerzési célra. Az Előfizető ezen nyilatkozatát elektronikus levélben, írásban és telefonon díjmentesen módosíthatja.

A Szolgáltató erre a célra az adatokat az Előfizető hozzájárulásának ideje alatt kezeli.

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelyek Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

A Szolgáltató az érintett hozzájárulása alapján (a hívás fogadásakor elhangzó szóbeli tájékoztatás ráutaló magatartással történő elfogadásával) rögzítheti a Telefonos Ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket. A hívások rögzítésének célja, hogy a Szolgáltató illetékes és felhatalmazással rendelkező munkatársai – indokolt esetben az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében, részben számítástechnikai eszköz igénybevételel végzett elemzés segítségével - ellenőrizhessék a Telefonos Ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését (Efsz. 11. §; 229/2008. Korm. rend.), valamint hogy az Előfizetői Szerződés telefonos ügyfélszolgálat segítségével végrehajtott módosításai, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton megtett szóbeli nyilatkozatok utólag az érintett, illetve a Szolgáltató jogos érdekeinek bizonyítása érdekében igazolhatóak legyenek (Eht. 154. §). Az érintett által a Telefonos Ügyfélszolgálaton megtett nyilatkozatok, bejelentések utólagos igazolására, így az Előfizetői Szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése (Eht. 154. §) érdekében mindkét fél jogosult a rögzített hangfelvételt visszahallgatni [Eszr. 10. § (1) bek.], azt felhasználni.

Szolgáltató a szerződés teljesítése figyelemmel kísérése keretében az érintett hozzájárulása alapján jogosult a rögzített beszélgetéseket – részben számítástechnikai eszköz igénybevételel végzett elemzés segítségével – feldolgozni, hogy az érintett által tett bejelentéseket, panaszokat, szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket az Előfizető, illetve az érintett számára kedvező, megnyugtató módon kezelhesse, illetve rendezhesse, különösen akként, hogy az Előfizető vagy az érintett fentiekben részletezett, a beszélgetés során tett nyilatkozataival érintett kérdéseket a Szolgáltató az Előfizető, az érintett számára kedvező módon, mindkét fél melegegedésére rendezhesse, hogy az Előfizetőnek érintettnek ne kelljen a felmerült kérdés rendezése érdekében valamely hatósághoz fordulnia, amennyiben a kérdés a szolgáltatások igénybevételel kapcsolatos elkerülhető legyen az Előfizető, az érintett részéről a szolgáltatás megszüntetése, akár ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető, az érintett részére személyre szabott ajánlatot tegyen, továbbá, hogy a beszélgetés során a szolgáltatással kapcsolatban érkezett visszajelzéseket felhasználja a szolgáltatások fejlesztésére, hogy azok a lehető leghamarabb megfelelhessenek az előfizetői igényeknek.

Szolgáltatás teljesítésének figyelemmel kísérése keretében a Szolgáltató az érintett hozzájárulása alapján jogosult a rögzített beszélgetéseket – részben számítástechnikai eszköz igénybevételel végzett elemzés

segítségével – feldolgozni annak érdekében, hogy az Előfizető hozzájárulása alapján az Előfizetőnek korábban tett ajánlat megfelelt-e az Előfizetőnek, érintettnek, tett-e azzal kapcsolatban a rögzített beszélgetés során észrevételt. Az adatkezelés célja, hogy az Előfizető, az érintett számára csak releváns ajánlatot tegyen a Szolgáltató, ezzel biztosítva az Előfizető, az érintett érdekeit.

Az érintett másolatot kérhet a hangfelvételtől, amely kérést a Szolgáltató 30 napon belül köteles teljesíteni.

A hangfelvételek tárolása a kifejezetten erre a célra kialakított informatikai rendszerben, a rendelkezésre álló tárhely kapacitásának dinamikus kihasználásával történik oly módon, hogy a tárhely telítettsége esetén a legkorábban rögzített hangfelvétel törlődik, azonban a Szolgáltató a rögzített hangfelvételeket legalább két évig tárolja.

Online bankkártyás fizetés szolgáltatás igénybevételével (belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártya felhasználásával) a felhasználó hozzájárul – tekintettel a szolgáltatás sajátosságaira –, hogy a fizetés biztonságának garantálása érdekében a Szolgáltató szükség esetén átadja az OTP Bank Nyrt.-nek az alábbi adatokat:

- felhasználói név;
- a felhasználó e-mail címe;
- a felhasználó IP-címe;
- az érintett Előfizető hívószáma a belföldi kibocsátású, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával történő fizetésnél.

Az adatok továbbításának célja a fizetés biztonságának garantálása és szabályos lebonyolításának ellenőrzése. Az OTP Bank Nyrt. a fenti adatokat a hatályos jogszabályokban és saját szabályzataiban meghatározott célra és ideig kezeli.

18. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

1) Az Eht. 88. § (7) bekezdése szerint a távközlő hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el. Ennek megfelelően a Szolgáltató rendszerében keletkező előfizetői hívásadatok a keletkezésüktől számított két évig, díjszámítással kapcsolatos jogvita esetén a jogvita lezárásáig tárolódnak.

2) Az Eht. 157. § (3) bekezdése értelmében a további adatok a keletkezésüktől az Előfizetői Szerződésből – az adattal összefüggésben – eredő igényeknek az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig tárolja.

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

4) A bejelentésről készített hangfelvétel és az egyéb, ezzel kapcsolatban felvett adatok az Eht. 141. § (1) bekezdése alapján az Eszr. 10. § (1) bekezdésében megfelelően a hangfelvétel keletkezésétől, illetve az adatok felvételétől számított két évig tárolandóak.

5) Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése szerint a Szolgáltató

19. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA:

1) A Szolgáltató által kezelt adatok tárolásának módja az alábbiak szerint történik:

a Szolgáltató az I. pontban meghatározott adatokat keletkezésük módjának megfelelően a következő módszerekkel tárolja:

a) azokat az adatokat, amelyeket írásbeli nyilatkozat, illetve írásbeli szerződés alapján kezel, az adatkezelés II. pontban meghatározott időtartama alatt az eredeti írásbeli formában, illetve az eredeti dokumentumról készített, elektronikus másolat formájában tárolja;

b) azokat az adatokat, amelyek a nem írásban megtett nyilatkozatok alapján, illetve a szolgáltatás igénybevétele során keletkeztek, elektronikus formában tárolja.

20. A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI:

1) Az Eht. 157. § (8) bekezdése értelmében a szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatóak a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárásához.

Az Eht. 157. § (9) bekezdése a szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik Szolgáltató megbízásából;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére törvényileg jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e) az Eht. 157. § (10) bekezdése értelmében az I. fejezet 4. pontjában felsorolt, a szolgáltatással kapcsolatos adatokat a Szolgáltató köteles átadni külön törvény szerint jogosult nyomozóhatóság, ügyészség, bíróság, valamint a nemzetbiztonsági szolgálat részére törvényben meghatározott feladatuk ellátásának biztosítása céljából.

Az Eht. 159/A. § (1) bekezdése értelmében az adatokat a Szolgáltató megőrzi a külön törvény szerint jogosult nyomozóhatóság, ügyészség, bíróság, valamint a nemzetbiztonsági szolgálat részére törvényben meghatározott feladatuk ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.

I

A fent leírt módon átadott adatokkal kapcsolatban az adatot átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

21. ADATVÉDELEMMEL KAPCSOLATOS BEJELENTÉS

A Szolgáltató számára adatkezeléssel, adatvédelemmel kapcsolatos bejelentések az adatvedelem@skawa.hu címen tehetők.

SKAWA INNOVATION

Internet alapú telefon szolgáltatások nyújtására
vonatkozó

6. számú melléklet

**A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma,
egyéb elérhetőség), Vitarendezési Fórumok**

Készítés időpontja: 2014. augusztus 26. Hatályos: 2014. október 1.
Utolsó módosítás időpontja: 2014. augusztus 26.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei

Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 411 0115

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 328 0185

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

6000 Kecskemét, Nagykőrösi út 32., Telefonszám: +36 76 481 405

Telefax: +36 76 481 416, E-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

7623 Pécs, Szabadság u. 7., Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494

Telefax: +36 72 510 791, E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107., Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151

Telefax: +36 66 546 140, E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

3526 Miskolc, Blaskovics u. 24., Telefonszám: +36 46 506 071

Telefax: +36 46 506 072, E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

6721 Szeged, Tisza L. krt. 11., Telefonszám: +36 62 541 737

Telefax: +36 62 541 739, E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Telefonszám: +36 22 501 751 +36 22 501 626

Telefax: +36 22 501 627, E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244

Telefax: +36 96 329 186, E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

Hajdu-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. , Telefonszám: +36 52 533 924

Telefax: +36 52 327 753, E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Telefonszám: +36 36 515 598
Telefax: +36 36 323 587, E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

Jász-Nagykún-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37, Telefonszám: +36 56 513 336
Telefax: +36 56 510 204, E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
2800 Tatabánya, Fő tér 4., Telefonszám: +36 34 309 303
Telefax: +36 34 309 302, E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Telefonszám: +36 32 511 116
Telefax: +36 32 511 118, E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
7400 Kaposvár, Csokonai u. 3., Telefonszám: +36 82 510 868
Telefax: +36 82 510 661, E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397
Telefax: +36 42 504 398, E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., Telefonszám: +36 74 510 414

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

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

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület

Vitarendezés, illetékes hatóságok

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető az ÁSZF 18. pontjában felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye

/tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon.
Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520
Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Az Előfizető a **Hírközlési és Média Biztos**hoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105
Honlapja: www.mhb.nmhh.hu Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon:
<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,
Fogyasztó-kapcsolati Iroda
1052 Budapest, Városház u. 7.
Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu Honlapja: www.nfh.hu
A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.

a Gazdasági Versenyhivatalhoz
1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Honlapja: www.gvh.hu

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testülethez**.

Budapesti Békéltető Testület
1016 Budapest, Krisztina krt.99. Telefon: 488-2131, telefax: 488-2186
E mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás

ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.
A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Illetve az Előfizető és Szolgáltató között az Előfizetői Szerződés kapcsán felmerült jogvitákban kizárólagosan illetékes bírósággént
a Budai Központi Kerületi Bírósághoz
1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.
Központi telefonszám: +36 1 391 4930, Telefax: +36 1 391 4995.

SKAWA INNOVATION

Internet alapú telefon szolgáltatások nyújtására vonatkozó

7. számú melléklet

Egyszeri Díjak

Készítés időpontja: 2014. augusztus 26. Hatályos: 2014. október 1.
Utolsó módosítás időpontja: 2014. augusztus 26.

1. Belépési díj

Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítéséért, egyedi fejlesztés igényének felmerüléséért és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj. Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és/vagy rendszerre kapcsolása szükséges vagy egyedi fejlesztés megvalósítása indokolt. A díj fejében a Szolgáltató egy Előfizetői Hozzáférési Pontot épít ki. Belépési díj fizetendő továbbá, amennyiben a Szolgáltató a már kiépült Előfizetői Hozzáférési Ponton új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, a szolgáltatás aktiválásával, indításával kapcsolatos adminisztratív és egyéb teendők után.

2. Eseti (adminisztrációs) díjak

Az eseti (adminisztrációs) díjak mértékét az Általános Szerződési Feltételek 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti (adminisztrációs) díjak a következők:

Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató Szolgáltatási Területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont található, a 9.3.1 pontban meghatározott áthelyezésért a Szolgáltató áthelyezési díjat számít fel.

Átírási díj

Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az Előfizetői Szerződés átírásáért fizetendő díj.

Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a távollévők között létrejött szerződésekről szóló, 17/1999. Kormányrendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy Hibabejelentés esetén amennyiben a Hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.).

Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő.

Behajtási eljárási és visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt került sor, az Előfizető behajtási eljárási és visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

Kihelyezett berendezés óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez berendezésnek a Előfizetői Hozzáférési Pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsáthatja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az Előfizetőre. Az Előfizető a Szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot kérhet az Előfizetőtől.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, - a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül- kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.

Kártérítési díj

A Szolgáltató tulajdonában álló berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása (ide értve a modem biztonsági címkéjének sérülését is), mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.

Csomagmódosítási díj

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő programcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja

Részletfizetési igény engedélyezése esetén az Előfizető a 3-as mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 3-as mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

SKAWA INNOVATION

Internet alapú telefon szolgáltatások nyújtására vonatkozó

8. számú melléklet

Meghatározások

Készítés időpontja: 2014. augusztus 26. Hatályos: 2014. október 1.
Utolsó módosítás időpontja: 2014. augusztus 26.

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

Ajánlat (igény): az Ügyfél vagy Előfizető szerződéskötési ajánlatának Szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely összhangban a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az Ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont,), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

Hiba: a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

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

Honlap: www.skawa.hu

KKV: kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás;

Bejelentés: Az Előfizetői bejelentés olyan- Előfizetői Panasznak nem minősülő- észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

Eht.: az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

Előfizető : azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy Üzleti/Intézményi kategóriájú.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a Hibabejelentés.

Előfizetői Hozzáférési Pont: a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható az internethez és azon keresztül Szolgáltatóhoz.

Előfizetői Szerződés: a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

Érdeklődés: az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését, szándékát fejezi ki a Szolgáltatás igénybe vételére, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közül választáshoz ismertetést kér.

Intézményi Előfizetők (non-profit szervezetek) azok, amelyek nem haszonszerzés céljából, - azaz nyereség- illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselés, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység(pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztestület, költségvetési szerv).

Panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek. Az Előfizetői Panasz olyan nyilatkozat, amelyben az Előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Rendelet: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet;

Számlafizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet aki vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

Szolgáltató: a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság

Ügyfél: a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Érdeklődéssel megkereső személy);

Üzleti Előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

az a nem természetes személy, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozik, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a kábeltelevíziós szolgáltatást.

Végberendezés: az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Vis maior: az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok