RubiCom
Zártkörűen Működő
Részvénytársaság

1144 Budapest, Rátót utca 18-20.

Általános Szerződési Feltételek
helyhez kötött telefon szolgáltatásra

Érvényesség kezdete: 2010. 01.15.
Utolsó módosítás: 2009.12.07.
Készült: 2007. 01.01.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A Szolgáltató adatai 5

2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége 5

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása 5

3.1. Előfizetői szolgáltatások 5

3.2. Kiegészítő szolgáltatások 6

4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai 8

4.1. Fogalmak és általános előírások 8

4.1.1. Fogalmak 8

4.1.2. Általános előírások 9

4.2. Az előfizetői igények kezelése 9

4.3. Változás az Igénylő adataiban 10

4.4. A szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai 10

4.4.1 A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége 10

4.4.2 A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja) 10

4.5 Az Előfizető jogai és kötelezettségei 10

4.5.1. A használat átengedése más részére 10

4.5.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése 10

4.5.3 Az Előfizető kötelezettségei 10

4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata 11

4.6. Az Előfizető értesítése, tájékoztatása 11

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (minimál érték) 11

5.1. Hozzáférés létesítési idő 11

5.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása 11

5.3. A szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése 12

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere 12

6.1. Szolgáltatás minőségének meghatározása 12

6.2. Szolgáltatásminőségi garantált értékek 12

6.2.1 A sikertelen hívások aránya 12

6.2.2. A hívás felépítési ideje 13

6.2.3. A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje 13

6.2.4. A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználás esetén) 13

6.2.5. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről 13

6.2.6. Mérési módszerek 13

6.3. Számlareklamáció 13

7. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak 14

7.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 14

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte és tartama 14

7.3. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért 14

7.4. Legrövidebb szerződési időszak 14

7.5. Az előfizetői igények elévülése 15

8. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, feltételei 15

8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás 15

8.2. Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása 15

8.2.1. Átírás 15

8.2.2. Áthelyezés ... 15
8.2.3. Előfizetői szolgáltatások módosítása ... 16
8.3. Az Előfizető részéről az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása ... 16
8.3.1.Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik ... 16
8.3.2.Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát ... 16
8.3.3. Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik. ... 17
8.3.4. Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak ... 17
8.4. Szolgáltató részéről az ÁSZF egyoldalú módosítása ... 17
8.5. Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok ... 17

9. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei ... 18
9.1. A szolgáltatás szüneteltetése ... 18
9.1.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése ... 18
9.1.2 A szüneteltetés egyéb esetei ... 18
9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére ... 19
9.3. Vis maior ... 19

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei ... 19
10.1. A szolgáltatás korlátozása ... 19
10.1.1. A szolgáltatás megállapodott mértéken felüli használata ... 20
10.2. A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése ... 20

11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei ... 20
11.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése ... 20
11.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése ... 21
11.3. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással ... 21
11.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással ... 22
11.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén ... 22
11.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén ... 22
11.7. Közös szabályok felmondás esetén ... 22

12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási minimálértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete ... 23
12.1. Hibabejelentés ... 23
12.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele ... 23
12.3. A hiba behatárolása ... 23
12.4. A minőségi panasz hibaelhárítási ideje ... 24
12.5. Adatok megőrzése, tárolása ... 24

13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése ... 24
13.1. Ügyfélszolgálat ... 24
13.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén ... 25
13.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok ... 25
13.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén ... 26

14. Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén ... 27
14.1. Szolgáltatás igénybevétele ... 27
14.2. Kötbér hibaelhárítás esetén ... 27
14.3. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése ... 28
14.4. Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése ... 28
14.5. Az Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése ... 28

15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei ... 28
15.1. Alapvető követelmények ... 28
15.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog ... 29
15.3. Saját eszközök karbantartása ... 29
15.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele ... 29
15.5. Tápellátás biztosítása ... 29
15.6. Ellenőrzés, karbantartás ... 29
15.7. Mentesülés a felelősség alól ... 30

15.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség ... 30
15.9. Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezések megóvása ... 30

16. Adatkezelés, adatbiztonság ... 30
16.1. Adatszolgáltatás ... 30
16.2. Adatszolgáltatás elmulasztása ... 31
16.3. Adatok nyilvántartása és kezelése ... 31
16.4. Adatvédelem, titoktartás ... 31
16.5. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat ... 31

17. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere ... 32
17.1. Fogalmak ... 32
17.2. A díjazás és számlázás alapelvei ... 32
17.2.1. Havi díj ... 32
17.2.2. Forgalmi díj ... 32
17.3. A díjak mértéke ... 32
17.3.1 .A Szolgáltatás díjai ... 32
17.3.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai ... 32
17.3.3. Adminisztrációs díjak ... 32
17.3.4. Kedvezmények a díjakban ... 32
17.3.5. Eltérő előfizetői igények díjazása ... 32
17.4. Díjak számítása ... 33
17.5. Számlázás módja, rendszeressége ... 33
17.6. Fizetési határidő ... 33
17.7. Díjfizetés módja ... 33
17.8. Díjak megfizetése ... 33
17.9. Díjak módosítása ... 34
17.10. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere ... 34

18. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai ... 34
18.1 A számhordozás általános szabályai ... 34
18.2. A számhordozási eljárás ... 35

19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályai ... 36

20. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma ... 37
20.1. Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala ... 37
20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője ... 37

21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége ... 38

1. sz. melléklet: DÍJSZABÁS ... 39

2. sz. melléklet: A Szolgáltatás földrajzi korlátja ... 47

3. sz. melléklet: Szolgáltatási területek, ügyfélszolgálati irodák elérhetősége ... 48

4. sz. melléklet: Minőségi mutatók ... 51

5. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés minta ... 52

1. A Szolgáltató adatai

Teljes név: **RubiCom Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Rövidített név: **RubiCom Zrt.**
Székhely **:** **1144 Budapest, Rátót utca 18-20.**

2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az ügyfélszolgálati irodák elérhetőségét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Az ügyfélszolgálati irodákban az előfizetőnek módjában áll személyesen, telefonon vagy elektronikus úton a személyes ügyintézéshez időpont egyeztetése.

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

3.1. Előfizetői szolgáltatások

64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás
64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás
64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény fogalmi meghatározása szerint „*Helyhez kötött telefon szolgáltatás*”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások.

A RubiCom Zrt. a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott telefon végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

Alapszolgáltatás

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (hálózaton belüli, helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a hálózathoz csatlakozott végberendezésről.

Hálózaton belüli hívás a RubiCom Zrt. IP alapú telefon előfizetői közötti hívás.
Helyi hívás az azonos településen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás.
Helyközi I. hívás az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefon állomások közötti hívás.
Budapesti hívás a budapesti helyhez kötött telefon állomásra irányuló hívás.
Belföldi hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, a budapesti irányú hívások kivételével.
Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefon állomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.
Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.

A Szolgáltató nem garantálja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését az egyetemes telefon szolgáltatók által működtetett országos, helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon kapcsolási számokra kiterjedő tudakozó szolgáltatás elérhetőségét.

Az Előfizető helyhez kötött telefon állomása telefonszámmal rendelkezik, és a nemzetközi és belföldi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefon állomás azon belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött. Ezen szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására, és fax készülékek közötti adatátvitelre.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

IP-Alapcsomag

Az IP alapcsomag keretében a Szolgáltató saját szolgáltatási hálózatán (2. számú Melléklet) végpontot létesít, melyről VoIP technológia segítségével továbbítja a hívást. A 2. számú Mellékletben részletezett szolgáltatási területen kívül létesítendő végpontot a Szolgáltató egyedi megállapodás alapján biztosítja.

IP Egyedi előfizetői csomag

Az IP egyedi előfizetői csomag keretében a Szolgáltató saját szolgáltatási hálózatán (2. számú Melléklet) végpontot létesít, melyről VoIP, analóg vagy digitális (ISDN) technológia segítségével továbbítja a hívást.

A szolgáltatást olyan ügyfelek vehetik igénybe, akik belföldi, nemzetközi és mobil irányú hívásokból a szerződéskötést követően legalább 40.000,- Ft értékű havi forgalmat vállalnak. Határozott idejű, legalább egy (1) éves szerződéskötés esetén a Szolgáltató kedvezményként elengedi az egyszeri (belépési) díjat. Amennyiben a határozott idő letelte előtt az Előfizetőnek felróható okból megszűnik az Előfizetői Szerződés, a kedvezményt vissza kell fizetni.

A Szolgáltató ezen szolgáltatást egyedi megállapodás alapján biztosítja.

IP-Remote hang (VoIP) szolgáltatás behívással

A szolgáltatás az Internet Protokollon alapuló helyhez kötött telefon szolgáltatás (Voice over IP). A szolgáltatás igénybevétele behívással történik. Az Előfizető részére a Szolgáltató az IP hálózatának csomópontjában elhelyezett Softswitch szerveréhez (IP alapú telefonközpont) biztosít hozzáférést.

A softswitch szerver a telefonhívásokat a RubiCom Zrt. IP alapú adathálózatán keresztül a nyilvános Internet hálózatot is felhasználva továbbítja bármely elérhető távközlési hálózat felhasználójához.

A kapcsolat kezdeményezése nyilvános szélessávú Internet hálózati végpont felöl történik, és nyilvános szélessávú Internet hálózati végpont, illetve a helyhez kötött telefon hálózaton (PSTN) vagy a mobil rádiótelefon hálózaton (PLMN) végződik.

A Szolgáltató ezen szolgáltatást egyedi megállapodás alapján biztosítja és nem nyújtható az összes szolgáltatási területen.

3.2. Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az igénybe vevőknek, a RubiCom Zrt. telefonközpontja által támogatott szolgáltatás választékból. A kiválasztott kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizető a Szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybe vétele az Előfizetők számára opcionális. A Szolgáltató időlegesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizető csak egészben rendelhet meg.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei

A kiegészítő szolgáltatások határozott időre vagy visszavonásig kérhetőek. A kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak amelyeket az Előfizető aktiválással és deaktiválással tud be- és kikapcsolni. Egyes szolgáltatások igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező telefon-készülék szükséges.

Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja

A kiegészítő szolgáltatások külön erre a célra rendszeresített megrendelőlap alapján vehetők igénybe, mely tartalmazza az alapszolgáltatásoktól eltérő szerződési feltételeket.

Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások*:*

Hívószámkijelzés

A hívószámkijelzés szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívószámkijelzés szolgáltatás díjmentesen igénybe vehető a kijelzésre alkalmas végberendezés segítségével, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egyidőben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg.

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alközpont és a kijelző berendezés képességeitől függ.

Ha a hívó fél másik szolgáltató telefon szolgáltatásának előfizetője, vagy külföldi telefon állomás, a telefonszáma az Előfizető számára nem minden esetben jelenik meg, mivel más telefon szolgáltatók előfizetői nem minden esetben rendelkeznek az azonosítás letiltásának lehetőségével, illetve a külföldi partnerek nem minden esetben továbbítják a hívószámot.

<u>Az igénybevétel feltételei</u>

A Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül indítja a hívószámkijelzés szolgáltatást.

Hívószámkijelzés letiltása

A hívószámkijelzés letiltása szolgáltatás az Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltás két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. A Rendőrség, Tűzoltóság, Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A szolgáltatásért díjat nem kell fizetni. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Állandó letiltás

Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Közvetlen (alközponti) beválasztás

Ha az Előfizető olyan digitális alközponttal rendelkezik, amely alkalmas ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozás fogadására, akkor a telefon szolgáltatás megrendelésével lehetővé válik, hogy az alközpont meghatározott (vagy összes) mellékállomásait a telefon hálózatból közvetlenül, kezelő beavatkozása nélkül hívhassák (vidéken hat-, Budapesten hétjegyű számmal).

A szolgáltatás állandó üzemmódú.

A Szolgáltató ezen szolgáltatást egyedi megállapodás alapján biztosítja.

Tételes számlamelléklet

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az Előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait, így az Előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, belföldi, távolsági, nemzetközi, mobil, a telefonszolgáltatás igénybevételével kezdeményezett hívások részleteit. Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefonállomást, az Előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához írásban nyilatkoznia kell, hogy a használók hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az Előfizető hozzájárulásával teljesíthető."

A Szolgáltató ezen szolgáltatást az erre vonatkozó formanyomtatvány kitöltése és aláírása után teljesíti

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

4.1. Fogalmak és általános előírások

4.1.1. Fogalmak

Előfizető: Előfizető az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, akivel, vagy amellyel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére a jelen „Általános Szerződési Feltételek"-ben – a továbbiakban: ÁSZF – meghatározottak szerint előfizetői jogviszonyt hoz létre.

Egyéni Előfizető: Egyéni Előfizető az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

Üzleti/intézményi Előfizető: Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Szolgáltató: Szolgáltató, amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 3. fejezetben meghatározott szolgáltatások nyújtására.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott, a 3. fejezetben meghatározott szolgáltatás, illetve szolgáltatások együttese.

Előfizetői Szerződés: a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Egyedi Előfizetői Szerződés: Az Előfizető és a Szolgáltató között a Szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételektől való esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.

Előfizetői hozzáférés: egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

Előfizetői hozzáférési pont: az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Végberendezés: olyan termék vagy egy termék alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül a szolgáltatás igénybevétele céljából.

Hálózati berendezés: a Szolgáltató birtokában lévő, végberendezésnek nem minősülő, a szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő berendezés.

4.1.2. Általános előírások

A *Szolgáltató* és az *Előfizető* illetőleg az *Igénylő* (a továbbiakban együttesen: „*Felek*") az Előfizetői Szerződést írásban köthetik meg.

A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell döntenie arról, hogy a szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként (Üzleti/Intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni

A Szolgáltató a szolgáltatást az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára azonos feltételekkel nyújtja.

A Felek a jelen Általános Szerződési Feltételektől az Egyedi Előfizetői Szerződésben, Egyéni Előfizető esetén, kizárólag az Előfizető javára térhetnek el.

Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozat tételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni, kivéve ha az Előfizető adataiból egyértelműen kiderül, hogy gazdálkodó szervezetről van szó. A gazdálkodó szervezet minden esetben Üzleti/intézményi Előfizetőnek minősül. Az Előfizető az előfizetői szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg ***az egyedi előfizetői szerződés*** egy példányát és ***az ÁSZF kivonatát*** az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az ÁSZF-et, illetve az ÁSZF kivonatát a 19. fejezetben foglaltak szerint, ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi, illetve egy példányát – az Előfizető kérésére – átadja.

4.2. Az előfizetői igények kezelése

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló *ajánlattételnek minősül* a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó *igénylői bejelentés*, továbbá az az *értesítés,* amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó *szerződéskötési ajánlat*.

Az *igénylői bejelentés* illetve a *szerződéskötési ajánlat* elvárt tartalmi elemei:

a) az Igénylő neve (*ha nem egyéni*, akkor cégszerű megnevezése), címe;
b) *ha nem egyéni,* akkor az Igénylő cégkivonata (30 napnál nem régebbi); aláírási jogosultság igazolása (aláírási címpéldány) kérhető;
c) az előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye, a csatlakoztatni kívánt berendezések jellege és darabszáma;
d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
e) az igénybejelentés helye és időpontja.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a Szolgáltató - a bejelentés kézhez vételétől számított 15 napon belül - 15 napos határidő megjelölésével felszólítja az Igénylőt.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett, vagy az ajánlat során felmerült szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt haladéktalanul értesíti, továbbá az igényt nyilván tartja. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtásának akadályai elhárultak, erről az Igénylőt 15 napon belül értesíti.

Amennyiben a Szolgáltató megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 30 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 60

napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek esetén az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

4.3. Változás az Igénylő adataiban

Az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Szolgáltató számára – a változás bekövetkezésétől számított - 15 napon belül írásban be kell jelentenie. Amennyiben fenti bejelentésnek az Igénylő határidőben nem tesz eleget, a jogkövetkezmények kizárólag Őt terhelik.

4.4. A szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai

4.4.1 A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége

Jelen ÁSZF a 3. fejezetében felsorolt valamennyi szolgáltatás igénybevételére általánosságban érvényes, azonban egy adott szolgáltatás nyújtására konkrét formában az Előfizető és a Szolgáltató közötti egyedi előfizetői szerződés vonatkozik.

4.4.2 A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja)

A szolgáltatás területi kiterjedése a más Szolgáltatóval létrejött „Hálózati szerződések”-ben rögzített lehetőségek függvényében alakul. A szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az Igénylőket és az Előfizetőket. A szolgáltatás földrajzi korlátait a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

4.5 Az Előfizető jogai és kötelezettségei

4.5.1. A használat átengedése más részére

Az Előfizető nem jogosult a telefon szolgáltatás harmadik személy részére történő átengedésére illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A felek az egyéni előfizetői szerződésben ettől eltérően rendelkezhetnek.

4.5.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására. A megfigyelési adatokat bizalmasan kezeli, és kizárólag saját üzleti céljaira használja.

4.5.3 Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles a szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is.

Az Előfizető a szolgáltató által a szolgáltatás igénybevétele céljából esetlegesen rendelkezésre bocsátott szoftvert kereskedelmi célra nem használhatja.

Az Előfizető által használt egyéb szoftverek esetében a jogtiszta felhasználást az Előfizető köteles garantálni ezért a felelősség az Előfizetőt terheli.

Az információvédettségért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával történik.

4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata

A szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat és jelszavakat (továbbiakban: jelszavak) kap. A jelszavak kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért), továbbá az Előfizető honlapjának, e-mail-jeinek, valamint a Szolgáltató hálózatának a jelszavak révén történő használatáért az Előfizető felelősséggel tartozik, ide értve az Előfizető, vagy a Végfelhasználók, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáférésért való felelősséget.

4.6. Az Előfizető értesítése, tájékoztatása

Az Előfizető értesítését, tájékoztatását előíró kötelezettségének a Szolgáltató - az Előfizető számára közvetlenül, írásban levél vagy fax útján történő illetve elektronikus levél útján történő értesítésével, tájékoztatásával tehet eleget.

Amennyiben azonban az Előfizetőt a Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról azért nem tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, a Szolgáltató az Előfizetőt az előfizetői szerződés felmondásáról országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján is értesítheti. Ezzel egyidejűleg az értesítést a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (minimál érték)

5.1. Hozzáférés létesítési idő

Hozzáférési létesítési idő: a szolgáltatáshoz létesített hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban.

Hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés más előfizetőhöz, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizető kérésére az előfizetői hozzáférési pont létesítésére későbbi időpontban állapodnak meg.

Szolgáltatónak a hozzáférés létesítési időre vonatkozó vállalt minimál értékét számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Felek eltérő időtartamban is megállapodhatnak.

5.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás rendelkezésre állása a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

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

Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ban biztosítja a telefon szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:
- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:
- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Szolgáltatónak a rendelkezésre állásra vonatkozó vállalt garantáltértékét számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek eltérő rendelkezésre állásban is megállapodhatnak.

5.3. A szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése

Az Előfizető számára - azonnali hatályú - szerződés felmondásra ad okot, ha a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás az 5.2 pontban megadott értéket nem éri el.

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

6.1. Szolgáltatás minőségének meghatározása

A szolgáltatás minősége a szolgáltatási képességeknek azon együttes hatása, amely a szolgáltatás felhasználójának elégedettségi fokát meghatározza.

6.2. Szolgáltatásminőségi garantált értékek

6.2.1 *A sikertelen hívások aránya*

Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, ahol egy érvényes hívószám helyes megadását követően, 30 másodpercen belül a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás nem észlelhető, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges cím-információt.

Szolgáltatónak a sikertelen hívások arányára vonatkozó vállalt minimál értékét számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.2. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.

Szolgáltatónak a hívás felépítési idejére vonatkozó vállalt minimál értékét számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.3. A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje

A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje a kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszideje másodpercben.

Az ügyfélszolgálat illetve a hibafelvevő válaszideje az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges cím-információ hálózaton történő vételének pillanatától a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart.

Szolgáltatónak a hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszidejére vonatkozó vállalt minimál értékét számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.4. A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználás esetén)

Másodlagos felhasználásnak számít helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a beszédcélú átvitelre szolgáló alapsávi összeköttetésen adatátviteli kapcsolat létesítése.
Adatátviteli kapcsolat létesítése a Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatás keretében lehetséges.

6.2.5. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

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

6.2.6. Mérési módszerek

A minőségi mutatók mérése a Szolgáltató nyilvántartása, statisztikái, működtető- és támogató rendszerének adatai alapján, valamint vizsgálóhívások segítségével történik dokumentálva, a vonatkozó 229/2008. (IX.12.) sz. Kormányrendelet útmutatásainak figyelembevételével.

6.3. Számlareklamáció

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában teljesített határidő naptári napban.

Számlapanasz az adott szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje:
az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Szolgáltatónak a számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejére vonatkozó vállalt minimál értékét számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

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

7.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
b) Egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, , születési helye és ideje;
c) Üzleti/intézményi Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma.

A fentieken kívül mindkét előfizetői kategóriában:

d) az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),
e) az előfizetési, forgalmi díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek,
f) az előfizetési, azonosítási szám(ok),
g) a csatlakoztatott végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
h) az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
i) a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
j) az Általános Szerződési Feltételektől való eltérések.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Ha a természetes személy Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői Szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének az a)-b) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte és tartama

Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató iktatja az Előfizető által is aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést, és mindaddig hatályban van, amíg fel nem mondják, vagy meg nem szűnik.

A Szolgáltató az iktatást azon a napon végzi el, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példánya a Szolgáltató részére visszaérkezik.

Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan idejű lehet.

7.3. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért

A szerződéskötést követő 30 napon belül a Szolgáltatónak a szolgáltatást meg kell kezdenie, kivéve, ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben másként állapodnak meg.
Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előzetes műszaki felmérés alapján a szerződéskötést követően 30 napon belül jelezze az Előfizetőnek a Szerződés teljesítésének késedelmét, illetve az attól való elállást és ennek okait.

7.4. Legrövidebb szerződési időszak

Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, ha az Előfizetői Szerződés határozott időre jön létre, annak időtartama 3 hónapnál rövidebb nem lehet.

7.5. Az előfizetői igények elévülése

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

8. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, feltételei

8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásai szerint jogosult az ÁSZF módosítására.

8.2. Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása

8.2.1. Átírás

Átírás, amikor az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

Az Átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó nyilatkozata,
b) Egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításhoz szükséges iratok valamelyike (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány),
c) üzleti, intézményi Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bírósági bejegyző végzés, alapító okirat) és aláírási címpéldány.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottság) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

8.2.2. Áthelyezés

Áthelyezés, amikor az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri.
Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az írásban benyújtandó kérelemnek tartalmaznia kell a pontos szolgáltatási,- és áthelyezési címet, a kikapcsolás kért időpontját, valamint

az Előfizető, vagy szabályos meghatalmazás esetén a meghatalmazott aláírását is. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Az Áthelyezési kéréshez szükséges dokumentum:
Az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve a régi és a létesítendő előfizetői hozzáférési pont címét.

Az áthelyezés teljesítésének határideje nem lehet hosszabb az áthelyezés kérésétől számított 30 napnál, ha a műszaki feltételek rendelkezésre állnak.

Ha a Szolgáltató az áthelyezésre vállalt határidőt nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezési díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az áthelyezés díját a Szolgáltató a műszaki megvalósítás függvényében egyedileg határozza meg

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

8.2.3. Előfizetői szolgáltatások módosítása

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a szolgáltatáscsomagot és/vagy annak előfizetési díjait. Egy adott szolgáltatáscsomagra kötött határozott idejű hűségnyilatkozat esetén a határozott időtartam lejárta előtt a szolgáltatáscsomag csak a Szolgáltató írásbeli egyetértése esetén változtatható.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

8.3. Az Előfizető részéről az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor.

8.3.1.Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó – 1. sz. Melléklet szerinti - díjakat számítja fel. (amennyiben ilyen van)

8.3.2.Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

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

8.3.3. Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

8.3.4. Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak

A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

8.4. Szolgáltató részéről az ÁSZF egyoldalú módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, azonban köteles az ÁSZF megváltozását 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően nyilvánosságra hozni, az ügyfélszolgálatán ingyenesen elérhetővé tenni, valamint a hatóságnak megküldeni.

.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;
c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

8.5. Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok

Az előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás

a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a fentieket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A 8.4. e) pontban meghatározott díjak Előfizető általi elfogadásának minősül, ha az Előfizető a módosított díjakat, az értesítést követően a 17.6. pontban foglaltak szerint megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a módosított díjakkal nem ért egyet és a módosított díj összegét a 17.6. pontban foglaltak szerint nem fizeti meg, a Szolgáltató a 11.2. és 11.3. pontban foglaltak szerint jogosult eljárni.

9. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

9.1. A szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 15 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően határozott időtartamra, naptári évenként minimum 1, maximum 11 hónapra kérheti.
Az Előfizető a szüneteltetés kérésekor köteles megadni a szünetelés kezdeti időpontját és időtartamát.
Az időtartam – a maximális 11 hónap figyelembe vételével – írásban módosítható a visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal.
A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart.
Az előfizető a szüneteltetés időtartamára az 1. sz. melléklet szerinti kikapcsolási díjat valamint üzemszüneteltetési havidíjat köteles fizetni.
A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – a szüneteltetés kapcsán felszámított díjak megfizetése után visszakapcsolja a szolgáltatást.
A szüneteltetés idejére a Szolgáltató fenntartja az előfizetői hívószámot az Előfizető részére.

Díjtartozás, határozott idejű szerződés, illetve hűségidő lejárta előtt nincs lehetőség a szolgáltatás szüneteltetésére.

9.1.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

a) a szüneteltetést az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre – lehet végrehajtani, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

9.1.2 A szüneteltetés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 4.5.3. pontjában meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti.

9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére

Ha a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőnek a Díjszabásban (1. számú Melléklet) meghatározott szüneteltetési havidíjat kell megfizetnie.

Ha a szolgáltatás a 9.1.2 pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor, a szünetelés alatt az Egyedi Előfizetési Szerződés szerinti havi előfizetési díj fizetendő.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

9.3. Vis maior

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel olyan a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan szükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges.

A vis maior körülmények mentesítik a feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

10.1. A szolgáltatás korlátozása

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

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja
c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékot.
d) az Előfizető a szolgáltatást a megállapodott mértéken felül használta.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A korlátozás feloldásának díját a mindenkori Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a hálózati Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférési szolgáltatás igénybevételét, az előzőekben felsorolt b)-c) pontokban meghatározott feltételek esetén.

Szolgáltató extrém hosszúságú (azaz legalább 60 percet meghaladó) folyamatos vonalkapcsolat esetén minden hívásirányban jogosult az automatikus hívásbontásra.

10.1.1. A szolgáltatás megállapodott mértéken felüli használata

A szolgáltató jogosult a telefon szolgáltatás hozzáférési ponthoz tartozó havi forgalmi limit megállapítására, melynek nagyságát az 1. számú melléklet tatalmazza.

A havi forgalmi limit túllépése esetén a Szolgáltató jogosult a telefon szolgáltatás hozzáférési pontról kezdeményezett hívások korlátozására. A forgalmi limit túllépését jelenti, ha az adott hónapon belül a telefon szolgáltatás hozzáférési pontról az összegszerűen meghatározott kezdeményezett hívásforgalmat meghaladóan forgalmaz az előfizető.

10.2. A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi minimálértékektől eltérő minimálértékeket határozhat meg. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől rosszabb célértékeket kizárólag Üzleti/Intézményi Előfizető esetén állapíthat meg, amennyiben az eltérő minőségi célértékhez eltérő díjazást alkalmaz.

11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei

11.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,

b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,

d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
g) a felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

11.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi felmondással,
b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

11.3. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A határozott idejű Előfizetői Szerződést bármelyik Fél jogosult **tizenöt (15) napos határidővel** felmondani, ha a másik Fél súlyosan megsérti az Előfizetői Szerződésbe foglalt rendelkezéseket, továbbá ha a másik Fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárást, illetve végelszámolást jogerősen elrendelték.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Előfizető

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

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenne, egyoldalúan és neki felróható okból a szolgáltatást alkalmanként legalább 96 óra időtartamban nem nyújtja.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést **negyvenöt (45) napos felmondási idővel** mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető 11.6 pontban foglalt felszólítást követően sem egyenlítette ki.

11.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést a 11.3 pontban meghatározott, súlyos szerződésszegésnek minősülő eseteknél **tizenöt (15) napos határidővel** mondhatja fel.

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

11.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén

A Szolgáltató a 14.5 pontban meghatározott esetben, vagyis, ha a szolgáltatás a Szolgáltatónak fel nem róható esetben vált tartósan lehetetlenné mind a határozatlan, illetve mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással, **hatvan (60) nap felmondási idővel** megszüntetni.

Jelen pontban foglalt esetben a 11.6. pontban megjelölt rendelkezéseket nem kell alkalmazni.

11.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén

Szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet **tizenöt (15) napos** határidő kitűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani.

11.7. Közös szabályok felmondás esetén

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát,
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
c) 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 az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető fizetésképtelen, ellene csődeljárás vagy felszámolás indult, mind a határozatlan mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal megszüntesse.

A fizetésképtelenség vélelmezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére 15 napon belül nem egyenlíti ki a tartozását vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékot nem nyújtja.

A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

Szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díj nemfizetés miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni. Az első felszólító levélre ez nem vonatkozik.

12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási minimálértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2. fejezete szerinti Ügyfélszolgálat mellett, ugyanott hibabejelentő szolgálatot is működtet.

12.1. Hibabejelentés

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon, illetve a műszaki ügyfélszolgálatnál telefonon jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/műszaki ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket el nem érő szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
b) a hiba jellege,
c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, ügyfélazonosító),
d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesítetett előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

12.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

12.3. A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását.

Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, az elvégzett vizsgálat alapján *Előfizetőt Szolgáltató haladéktalanul értesíti* arról, hogy

a) A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 12.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította.
b) A hiba kijavítását megkezdte.
c) A hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni ezért az ÁSZF-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel (a továbbiakban: "Hibajegy").

12.4. A minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a valós hiba elhárításának időpontját a hibajegyen rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy a Szolgáltató ezt is a hibajegyen rögzíti.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Szolgáltatónak a minőségi panasz hibaelhárítási idejére vonatkozó vállalt cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A minőségi panasz hibaelhárítási idejére vonatkozó vállalt minimálérték nem teljesítése esetén a Szolgáltató 14.4. pont szerinti kötbér fizetésére köteles, a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időtartamra.

12.5. Adatok megőrzése, tárolása

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított 1 évig őrzi meg, az adatkezelési szabályok betartásával.

13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

13.1. Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2. fejezete tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők és Felhasználók szolgáltatás iránti igényüket jelenthetik be, szerződést köthetnek, módosíthatják és szüntethetik meg, díjfizetést teljesíthetnek, szüneteltetés iránti igényt jelenthetnek be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhatnak és információt kérhetnek, hibabejelentést tehetnek, a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhetnek.

Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 12. fejezete szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen ÁSZF tartalma alapján, ügyfélszolgálatán közzéteszi, hogy

a) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
c) az előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

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

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető részére valamelyik igénybe vett szolgáltatásra jóváírja vagy az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékével.

13.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni.

A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

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

13.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy adatkezelési szabályainak figyelembevételével, az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató *az Előfizető kérésére* az adatokat havonta köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

13.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az előfizetővel folytatott beszélgetést Szolgáltató rögzíti, 5 éven át megőrzi, és a fogyasztó kérésére rendelkezésre bocsátja.

Az írásbeli nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

Az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

a) az Előfizető értesítési címét , telefonszámát vagy más elérhetőségét,
b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

A Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Előfizető a panaszát írásban vagy szóban teheti meg, a hibás teljesítést követ egy éven belül, tekintettel arra hogy, az Előfizetői Szerződésekből eredő igények érvényesítésére egy év áll az Előfizetők rendelkezésére.

A telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az előfizetővel folytatott beszélgetést Szolgáltató rögzíti, 5 éven át megőrzi, és a fogyasztó kérésére rendelkezésre bocsátja.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnali ügyintézése során megvizsgálja , majd a vizsgálat eredményéről tájékoztatja az előfizetőt az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban. Ha az előfizető a Szolgáltató panaszkezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni a panaszról, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni.
Ha az azonnali panaszkivizsgálásra nincs mód, a panaszról a Szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni, majd a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti.

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést az ÁSZF 11.3 pontjában foglaltak szerint felmondani.

Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Egyéni Előfizetőnek személyesen átadni vagy 15 napon belül részére megküldeni. A választ Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet (hívásrészletező) csatolni. A számlamelléklet (hívásrészletező) egyéni Előfizető részére elektronikus, vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.
Egyéni Előfizető panasza elutasítása esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jogosult a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség** és a **területi felügyelőségek** eljárását kezdeményezni.

Az Előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Amennyiben a Szolgáltató az előfizető reklamációját elutasítja, de az előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a hírközlési hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá a bírósághoz. A hírközlési hatóság és a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetőségét a 20. pont tartalmazza. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. A Nemzeti Hírközlési Hatóság a Szolgáltató jogszabályokban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

Az előfizető panaszok intézése és az előfizetők tájékoztatása során Szolgáltató köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetekkel.

14. Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

14.1. Szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizető jogosult a szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint igénybe venni.

14.2. Kötbér hibaelhárítás esetén

A szolgáltató köteles az előfizető_ által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

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

14.3. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az ÁSZF 11.4. pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

14.4. Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** minőségfelügyeleti eljárásának megindítását kérheti.

14.5. Az Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése

Az Egyéni Előfizetőnek a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** mellett lehetősége van a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet** közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez.

Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

15.1. Alapvető követelmények

Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

a) a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

a) távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra;
b) arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,
c) a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére;
d) a visszaélések megakadályozására;
e) a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
f) a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

15.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog

A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti az ÁSZF 15.1. pontjában meghatározott alapvető követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelőségi jelöléssel.

A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető távközlő végberendezésének csatlakoztatását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti az ÁSZF 15.1. pontjában meghatározott követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelőségi jelöléssel.

15.3. Saját eszközök karbantartása

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek.

Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

15.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a végberendezések és a hálózati berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

15.5. Tápellátás biztosítása

Az Előfizető előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval a végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami a végberendezések és a hálózati berendezések működtetéséhez szükséges.

15.6. Ellenőrzés, karbantartás

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében ez szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni.

Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy csak a Szolgáltató által kiállított fényképes igazolvánnyal és a Szolgáltató logójával ellátott szerelési munkalappal rendelkező személyt enged be fenti helyiségekbe.

Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kisforgalmú időszakban - köteles elvégezni.

Az ilyen jellegű kiesések időtartama összességében egy szolgáltatási éven belül nem haladhatja meg az 5 napot, alkalmanként pedig a 72 órát.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizető teljes körűen felel. A hozzájárulás megtagadása miatt előálló szolgáltatás-kiesés nem csökkenti az ÁSZF 5.2. pontjában meghatározott éves rendelkezésre állási időt.

A karbantartás ideje alatt a szolgáltatás kiesése nem csökkenti a fenti éves rendelkezésre állási időt.

A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik - nem terjed ki az Előfizető által biztosított végberendezésekre.

15.7. Mentesülés a felelősség alól

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő végberendezés okozta;
b) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés okozta;
c) a hibát a végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
d) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
e) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen ÁSZF 15.4. pontjában foglalt kötelezettségének;
f) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

15.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség

Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

15.9. Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezések megóvása

Előfizető a Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezéseket az Előfizető által aláírt és lepecsételt munkalapon veszi át. Előfizető aláírásával elismeri, hogy a berendezések Szolgáltató tulajdonát képezik, valamint, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a kihelyezett technikai berendezést köteles Szolgáltatónak visszaadni.

Előfizető köteles a Szolgáltató technikai berendezéseinek megóvása és állagromlásának illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a rendeltetésellenes használatot alkalmazottai, megbízottjai, ill. harmadik személyek részéről megakadályozni.

Előfizető aláírásával elismeri, hogy a Szolgáltató technikai berendezéseinek Előfizető hibájából történő károsodásáért, elvesztéséért teljes felelősséggel tartozik, mely esetben a Szolgáltató kárát a technikai berendezések beszerzési értékén köteles megtéríteni. Előfizető ezen nyilatkozata tartozás elismerésének minősül, amely polgári peres eljárás során felhasználható.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

16.1. Adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közlésével haladéktalanul - legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül - írásban értesíteni.
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl.

telefonszám, faxszám, személyazonosságot igazoló dokumentum, szeméyi igazolvány, útlevélszám, adóigazolvány száma, e-mail cím, stb.)

16.2. Adatszolgáltatás elmulasztása

Az ÁSZF 16.1. pontja alapján teljesítendő adatszolgáltatás elmulasztásából eredő vagy azzal kapcsolatos valamennyi kárt illetve egyéb következményt az Előfizető köteles viselni.

16.3. Adatok nyilvántartása és kezelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, a követelések érvényesítéséhez, a Szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőről erre tekintettel nyilvántartást vezetni, továbbá saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott adatokat felhasználni.

16.4. Adatvédelem, titoktartás

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait *a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra és mértékben használja fel, és nem hozza azokat - hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető erre irányuló kívánsága esetét kivéve - harmadik személy tudomására.

16.5. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az **adatvédelmi felelős** nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az **„Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat”-**ot.

Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat

a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről,
b) a személyes adatok tárolásának időtartamáról,
c) a személyes adatok továbbításának eseteiről,
d) a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról,
f) a személyes adat kezelésének céljáról.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

a) a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
c) abból a célból, hogy a hírközlési szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse - kérésre - az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja

a) azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
b) az a) pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

A Szolgáltató köteles az *adatvédelmi biztosnak* - kérésére - az adatbiztonsági szabályzatát átadni.

17. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere

17.1. Fogalmak

Egyszeri díj: minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséért, beállításáért illetve elindításáért számít fel a szolgáltatás megindításakor.

Havi díj: minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A Díjszabás és a jelen Általános szerződési feltételek fogalomrendszerében: *havi előfizetési díj.*

17.2. A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltatás árazása versenyszerű, a díjak nyilvánosak.

17.2.1. Havi díj

Az egyszeri díjat és a havi díjat a Szolgáltató előre számlázza az Előfizető számára, lehetővé téve ezáltal a szolgáltatások igénybevételét..

17.2.2. Forgalmi díj

A forgalmi díjat a Szolgáltató az adott számlázási időszakban mért forgalom után, havonta számlázza az Előfizetőnek.

17.3. A díjak mértéke

17.3.1 .A Szolgáltatás díjai

Az Előfizető által fizetendő díjak mértékét az adott szolgáltatásra vonatkozó, mindenkori **Díjszabás** (1. sz. melléklet) tartalmazza.

17.3.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai

A kiegészítő szolgáltatások díjait a mindenkori Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

17.3.3. Adminisztrációs díjak

A Szolgáltató jogosult az Előfizető részére adminisztrációs díjat (pl. posta költség) felszámítani olyan esetben, amikor az Előfizetőt valamely kötelezettsége mulasztásának (pl. díjfizetés elmulasztása) megszüntetésére szólítja fel.

17.3.4. Kedvezmények a díjakban

Kedvezményeket a díjakban a Szolgáltató a Díjszabás (1. sz. melléklet), valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújthat.

17.3.5. Eltérő előfizetői igények díjazása

A Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmazhat, ha az Előfizető igénye eltér a megrendelni kívánt szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől. (Ilyen eltérés lehet a Szolgáltató által vállalt minőségi

szintnél magasabb szintű szolgáltatási igény, redundáns összeköttetési igény, egyéb konfiguráció, módosítás)

17.4. Díjak számítása

A fizetendő díjakat Szolgáltató a Díjszabásban megadott havi- és forgalmi díjak alapján számítja. Tört hónap esetén a szerződés aláírásának a napjától a hó végéig eltelt napok és a hónap napjai hányadosának és a havi díj a szorzatának az eredménye adja meg a kiszámlázandó havi díjat.
A forgalmi díj hívásonként a hívás másodpercekben mért időtartamának és a díjtáblázat adott híváshoz tartozó percdíja hatvanad részének szorzata.

17.5. Számlázás módja, rendszeressége

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel postai úton küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem kap számlát, ezt a tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni. Abban az esetben, ha az Előfizető a bejelentés megtételére vonatkozó kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, az Előfizető fizetési késedelmére vonatkozó, az ÁSZF 17.6. pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni.

17.6. Fizetési határidő

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 5. napjáig
b) naptári negyedéves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig
c) naptári féléves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig
d) naptári éves előfizetés esetén az első hónap 5. napjáig

esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

17.7. Díjfizetés módja

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a csatlakozási, a kiegészítő csatlakozási díj előre, a forgalmi és egyéb egyszeri díjak, pedig utólag esedékesek.
Az Előfizető az egyéni Előfizetői Szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál, azon települések esetében, ahol Szolgáltató erre a fizetési módra lehetőséget ad
b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel)
c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzintézeti átutalás
d) átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása.

17.8. Díjak megfizetése

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére fizetendő díjat a Szolgáltató által kibocsátott számla kézhezvételétől számított 8 napon belül a Szolgáltató az Előfizető részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési

kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese, de minimum 20%.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

17.9. Díjak módosítása

A Szolgáltató a díjakat az ÁSZF 8. fejezetében foglaltak szerint jogosult módosítani.

17.10. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjcsomagokat képezhet. A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az ÁSZF-től eltérő szerződési feltételek mellett egyedi, illetve előfizetők csoportjára vonatkozóan csoportos kedvezményt adhat. A Szolgáltató a díjcsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elve mellett köteles eljárni.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés az időtartamaként meghatározott idő lejárta előtt, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés lejártáig járó havi díjak, valamint az addig nyújtott kedvezmények egyösszegű meg- illetve visszafizetésére. A késedelmi kamat mértékére az ÁSZF 17.6 pontjában foglalt kamatszabályok irányadóak.

18. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai

18.1 A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja földrajzi előfizetői számát, (kivéve a 81, 90 és 40-es körzetszámú számokat) amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Fogalmak:

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

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

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

A számátadási időablakok jelenleg: Hétfő-péntek: 18.00-22.00

18.2. A számhordozási eljárás

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.

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

a) természetes személy esetében:

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

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
bc) az eljáró képviselő személyi 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) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg előfizetői hurkonként a vonalon lévő összes számra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

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

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

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

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

a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb más szolgáltatás, például különösen kedvezményesen értékesített előfizetés (kedvezményes Internet), vagy díjcsomag, szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve sem az előfizető sem az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített szolgáltatáshoz (v. előfizetéshez) 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.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.
Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

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

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

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

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

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 6 hónapig az átvevő szolgáltatónál maradnak, ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizetői szám újra előfizetőhöz való rendelhetőségének időpontjáról legalább harminc nappal ezen időpontot megelőzően a központi referencia adatbázist értesíteni. A központi referencia adatbázis köteles a hordozott számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultját az előfizetői szám újra előfizetőhöz való rendelhetőségéről értesíteni.

A megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra előfizetőhöz rendelhetővé válik.

19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályai

A Szolgáltató közvetítő választással járó szolgáltatást jelenleg nem nyújt.

20. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma

20.1. Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** (a továbbiakban, **NHH**) gyakorolja.

Cím:	1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím:	1525 Budapest Pf. 75**.**
Telefon:	1-457-7100
Telefax:	1-356-5520

20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (HFJK)

Levelezési cím:	1525 Budapest, Pf. 75
*Telefon***:**	4577-141
Fax:	4577-105
E-mail:	hfjk@nhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének feladatai

- A fogyasztók érdekeinek védelme érdekében a fogyasztói csoportokat érintő anomáliák feltérképezése, a lehetséges megoldások kidolgozása. Preventív fogyasztói érdekérvényesítő munka. A bejelentések szakszerű kezelése, fogyasztók jogi támogatása, szükség esetén próbaperek indítása.

- Fogyasztói Tájékoztatás minden olyan kérdésről, amellyel kapcsolatban félreértések („rossz" mert számukra hátrányos használati szokások) vannak. Rendszeressé váló tájékoztatás arról, hogy a fogyasztók hogyan használhatják jobban és olcsóbban az egyes információtechnológiai eszközöket.

- A Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalával, az egyéb társhatóságokkal, valamint a hírközléssel kapcsolatos érdekvédelmi szervekkel való szoros együttműködés, hatékony és összehangolt érdekvédelmi tevékenység.

Az Eht. rendelkezéseinek megsértése esetén (természetes személy részére)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6., levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 234.,
telefon: 06-1-459-48-00,
fax: 06-1-210-46-77
honlapja: www.nfh.hu),

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége
4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.,
levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 475.
Tel: 06-52-533-924,
fax: 06-52-327-753

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége
6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.
levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12
Tel: 06-62-541-737,
fax: 06-62-541-739

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
levélcím: 3301 Eger, PF. 12.
Tel: 06-36-515-598,
fax: 06-36-323-587

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége
1052 Budapest, Városház u. 7.
levélcím: 1364 Budapest, Pf: 144.
Tel: 06-1-328-0185,
fax: 06-1-411-0116

A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Telefon: 06-1-472-89-00, telefax: 06-1-472-89-05, honlapja: www.gvh.hu

A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:
a., a település szerinti önkormányzat jegyzője
b., az első fokon illetékes bírósági fórum: A Szolgáltató székhelye szerint illetékes kerületi bíróság.

Pesti Központi Kerületi Bíróság
1055 Budapest, Markó u. 25. (levélcím: 1887 Budapest, Pf. 28)
Telefon. 06-1-354-6000, fax: 06-1-354-6057.

21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételek a központi Ügyfélszolgálati Irodán valamint a helyi ügyfélszolgálati irodákon megkapható, valamint a RubiCom Zrt. internetes honlapjáról (www.rubicom.hu) letölthető.

1. sz. melléklet: DÍJSZABÁS

Egyszeri díjak (Ft)	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
Bekapcsolási díj	6,000	7,500

Alap-, és kapcsolási díjak (Ft)	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
Hálózatfenntartási díj *	0	0
Alapdíj /hó	2000	2400
Kapcsolási díj	0	0
Üzemszüneteltetési havidíj	1000	1250

Belföldi hívások forgalmi díjai (Ft/perc)		ÁFA nélkül		ÁFÁ-val	
		Csúcsidő	Csúcsidőn kívül	Csúcsidő	Csúcsidőn kívül
Hálózaton belüli hívás		0	0	0	0
21-es körzet (helyhez nem kötött szolg.) hívása		6	6	6	6
Helyi hívás	T-COM terület	6,91	4,99	8,64	6,24
	Emitel terület	6,91	4,99	8,64	6,24
	Monortel terület	6,91	4,99	8,64	6,24
	HTCC, Invitel terület	6,91	4,99	8,64	6,24
Budapesti hívás		6,91	4,99	8,64	6,24
Belföldi hívás		9,12	6,91	11,4	8,64
Mobil hívás	Pannon GSM	43,20	43,20	54	54
	T-Mobile	43,20	43,20	54	54
	Vodafone	43,20	43,20	54	54

Nemzetközi hívások forgalmi díjai (Ft/perc)	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
1. zóna	14,40	18
2. zóna	24	30
3. zóna	30,72	38,4
4. zóna	46,08	57,6
5. zóna	69,12	86,4
6. zóna	81,60	102
7. zóna	91,20	114
8. zóna	139,20	174
9. zóna	172,80	216
10. zóna	259,20	324
11. zóna	633,60	792

- Csúcsidő: munkanapokon 7-18 óráig
- Egyéb: csúcsidőn kívül, minden egyéb időben
- A számlázás másodperc alapon történik

* A fóti fejállomás területén igénybe vett szolgáltatás esetén

Nemzetközi díjzóna besorolás:

Díjzónák	
1. díjzóna	Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Nagy-Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, USA
2. díjzóna	Ausztrália, Észtország, Finnország, Izrael, Kanada, Kína, Portugál USA Hawaii, USA Alaszka, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovénia, Szlovákia, Új-Zéland, Vatikán
3. díjzóna	Amerikai Virgin-szigetek, Argentína, Ciprus, Hong-Kong, Hong-Kong mobil, Japán, Kanada mobil, Monaco, Koreai Köztársaság, San Marino
4. díjzóna	Azori-szigetek, Chile, Liechtenstein, Madeira, Malajzia, Oroszország, Puerto Rico, San Marino mobil, Spanyol Baleárok, Spanyol Kanári szigetek, Tajvan
5. díjzóna	Andorra, Brazília, Bulgária, Dél-Afrikai Köztársaság, Gibraltár, Húsvét szigetek, Horvátország, Izland, Izrael mobil, Oroszország mobil, Románia, Szerbia és Montenegró.
6. díjzóna	Albánia, Ausztria mobil, Bosznia-Hercegovina, Csehország mobil, Finnország mobil, Grúzia, Hollandia mobil, Indonézia, Írország mobil, Lettország, Litvánia, Luxemburg mobil, Macedónia, Málta, Nagy-Britannia és Észak-Írország mobil, Németország mobil, Norvégia mobil, Peru, Svédország mobil, Szlovákia mobil, Tajvan mobil, Thaiföld, Ukrajna.
7. díjzóna	Algéria, Ausztrália mobil, Azori-szigetek mobil, Bahamák, Belgium mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Brunei, Bulgária mobil, Ciprus mobil, Dánia mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország (Belorusszia), Franciaország mobil, Gibraltár mobil, Görögország mobil, Guam, Horvátország mobil, Jamaica, Japán mobil, Kazahsztán, Kolumbia, Koreai Köztársaság mobil, Lengyelország mobil, Libanon, Liechtenstein mobil, Litvánia mobil, Macedónia mobil, Málta mobil, Mexikó, Moldova, Monaco mobil, Szerbia és Montenegró mobil, Olaszország mobil, Örményország, Portugália mobil, (Portugál) Madeira-szigetek mobil, Románia mobil, Spanyolország mobil, Spanyol Baleárok mobil, Svájc mobil, Szlovénia mobil, Thaiföld mobil, Törökország, Új-Zéland mobil, Venezuela, Zimbawe.
8. díjzóna	Albánia mobil, Amerikai Szamoa, Argentína mobil, Bermuda, Bolívia, Botswana, Costa Rica, Costa Rica mobil, Kókusz-szigetek, Észak-Ciprus (Törökország), Dél-Afrikai Köztársaság mobil, Dominikai Köztársaság, Egyiptom, Egyiptom mobil, Feröer-szigetek, Fülöp-szigetek, Gabon, Ghána, Guatemala, Irán, Izland mobil, Kirgizisztán, Kongó, Kuvait, Libéria, Líbia, Martinique, Mauritius, Moldova mobil, Mongólia, Mozambik, Niger, Törökország mobil, Uganda, Üzbegisztán, Zimbawe mobil.
9. díjzóna	Afganisztán, Algéria mobil, Andorra mobil, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension Sziget, Azerbajdzsán, Bahrein, Banglades, Barbadosz, Belize, Benin, Bhután mobil, Bolívia mobil, Botswana mobil, Brazília mobil, Brit Virgin-szigetek, Burkina Faso, Burundi, Cape Verde, Chile mobil, Csád, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői Guinea, Elefántcsontpart, Eritrea, Fidzsi-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek mobil, Gambia, Ghána mobil, Grenada, Grúzia mobil, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, Húsvét szigetek mobil, India, Indonézia mobil, Irán mobil, Jamaica mobil, Jemen Jordánia, Jordánia mobil, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Karácsony-szigetek, Kenya, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon mobil, Líbéria mobil, Líbia mobil, Madagaszkár, Makaó, Malajzia mobil, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marokkó, Martinique mobil, Mauritánia, Mayotte Sziget, Montserrat, Namíbia, Omán, Örményország mobil, Pakisztán, Panama, Paraguay, Peru mobil, Ruanda, Szent Kitts és Nevis, Szent Lucia, El Salvador, Seychelle-szigetek, Sierra Leone, Sri Lanka, Szent Vince és Grenadines, Suriname, Szaúd-Arábia, Szenegál, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Tanzánia, Togo, Tonga, Trinidad & Tobago, Tunézia, Türkmenisztán, Uruguay, Üzbegisztán mobil, Venezuela mobil, Zambia.
10. díjzóna	Comore-szigetek, Kongói Demokratikus Köztársaság (korábban Zaire), Egyesült Arab Emirátusok, Északi-Mariana-szigetek, Etiópia, Katar, Marokkó mobil, Marshall-szigetek, Mianmar, Nicaragua, Palau, Palesztín Önkorm. Területek, Reunion, Saint-Pierre and Miquelon, Szíria, Turks And Caicos Islands, Új-Kaledónia, Vietnam.
11. díjzóna	Antarktisz, Bissau-Guinea, Cook-szigetek, Diego Garcia, Falkland-szigetek, Grönland, Irak, Kelet-Timor, Kiribati, Koreai Népi Demokratikus Közt., Kuba, Mikronézia, Nauru vezetékes, Nepál, Nigéria, Niue Sziget, Norfolk-szigetek, Pápua Új-Guinea, Salamon szigetek, Sao Tome & Príncipe, Szent Ilona, Szamoa, Szomália, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna.

Tudakozó és pontos idő hívások díjai:

Hívás	Hívószám	Díjegység	ÁfA nélkül	ÁFÁ-val
Belföldi tudakozó	198	Ft / hívás	52,80	66
Nemzetközi tudakozó	199	Ft / hívás	113,60	142
Tudakozó plusz	197	Ft / perc	104	130
Pontos idő	180	Ft / hívás	20	25

Emelt díjas szolgáltatások díjai:

Pannon GSM „AudioFIX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/hívás	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
91/229-abc	800	1000
90/610-8ab	100	125
90/612-0ab	160	200
90/612-1ab	160	200
90/612-2ab	160	200
90/612-3ab	160	200
90/612-4ab	160	200
90/614-0ab	240	300
90/614-1ab	240	300
90/614-2ab	240	300
90/614-3ab	240	300
90/614-4ab	240	300
90/614-5ab	240	300
90/614-6ab	240	300
90/614-7ab	240	300
90/617-0ab	400	500
90/617-1ab	400	500
90/617-2ab	400	500
90/617-3ab	400	500
90/617-4ab	400	500
90/617-5ab	400	500
90/617-6ab	400	500
90/617-9ab	600	750
90/619-0ab	800	1000
90/619-1ab	800	1000
90/619-2ab	800	1000
90/619-3ab	800	1000
90/619-4ab	800	1000
90/619-5ab	800	1000
90/619-6ab	800	1000
90/619-7ab	800	1000
90/619-8ab	800	1000
90/619-9ab	1,600	2000
91/220-8ab	100	125
91/222-0ab	160	200
91/222-1ab	160	200
91/222-2ab	160	200
91/222-3ab	160	200
91/222-4ab	160	200
91/224-0ab	240	300
91/224-1ab	240	300
91/224-2ab	240	300
91/224-3ab	240	300
91/224-4ab	240	300
91/224-5ab	240	300

Pannon GSM „AudioFIX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/hívás	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
91/224-6ab	240	300
91/224-7ab	240	300
91/224-9ab	252	315
91/225-0ab	300	375
91/225-1ab	320	400
91/225-2ab	320	400
91/225-3ab	320	400
91/225-4ab	320	400
91/225-5ab	320	400
91/227-0ab	400	500
91/227-1ab	400	500
91/227-2ab	400	500
91/227-3ab	400	500
91/227-4ab	400	500
91/227-5ab	400	500
91/227-6ab	400	500
91/227-9ab	600	750

Invitel „AudioFIX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/hívás	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
90/182-abc	160	200
90/183-abc	240	300
90/184-abc	400	500
90/185-abc	600	750
90/720-abc	240	300
90/730-abc	400	500
91/400-abc	100	125
91/410-abc	160	200
91/420-abc	240	300
91/430-abc	400	500
91/460-abc	120	150
90/180-5ab	88	110
90/180-6ab	88	110
90/180-7ab	88	110
90/180-8ab	88	110
90/180-9ab	88	200
90/181-5ab	120	300
90/181-6ab	120	500
90/181-7ab	120	750
90/181-8ab	120	300

T-Mobil „AudioFIX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/hívás	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
90/640-abc	60	75
90/641-abc	124	155
90/642-abc	252	315
90/643-abc	400	500
90/644-abc	452	565
90/645-abc	552	690
90/646-abc	752	940
90/647-abc	1,000	1250
90/648-abc	1,500	1875
90/649-abc	4,000	5000
91/330-abc	40	50
91/331-abc	76	95
91/332-abc	124	155
91/333-abc	176	220
91/334-abc	252	315
91/335-abc	300	375
91/336-abc	400	500
91/337-abc	500	625
91/338-abc	752	940
91/339-abc	824	1030
90/636-0ab	124	155
90/636-1ab	152	190
90/636-2ab	200	250
90/636-3ab	252	315
90/636-4ab	300	375
90/636-5ab	400	500
90/636-6ab	452	565
90/636-7ab	500	625
91/636-0ab	124	155
91/636-1ab	152	190
91/636-2ab	200	250
91/636-3ab	252	315
91/636-4ab	300	375
91/636-5ab	400	500
91/636-6ab	452	565
91/636-7ab	500	625

eTel „AudioFIX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/hívás	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
90/900-abc	360	375

Invitel „AudioFIX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/hívás	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
90/181-9ab	120	150
90/187-0ab	900	1125
90/187-1ab	900	1125
90/187-2ab	900	1125
90/187-3ab	900	1125
90/187-4ab	900	1125
90/187-5ab	1,500	1875
90/187-6ab	1,500	1875
90/187-7ab	1,500	1875
90/187-8ab	1,500	1875
90/187-9ab	1,500	1875
90/188-5ab	2,000	2500
90/188-6ab	2,000	2500
90/188-7ab	2,000	2500
90/188-8ab	2,000	2500
90/188-9ab	2,000	2500
90/189-5ab	4,000	5000
90/189-6ab	4,000	5000
90/189-7ab	4,000	5000
90/189-8ab	4,000	5000
90/189-9ab	4,000	5000
91/180-3ab	240	300
91/180-4ab	400	500
91/180-5ab	600	750
91/180-05a	88	110
91/180-06a	88	110
91/180-07a	88	110
91/180-08a	88	110
91/180-09a	88	110
91/180-15a	120	150
91/180-16a	120	150
91/180-17a	120	150
91/180-18a	120	150
91/180-19a	120	150
91/180-20a	160	200
91/180-21a	160	200
91/180-22a	160	200
91/180-23a	160	200
91/180-24a	160	200
91/180-70a	900	1125
91/180-71a	900	1125
91/180-72a	900	1125
91/180-73a	900	1125
91/180-74a	900	1125

UPC „AudioFIX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/hívás	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
91/120-abc	88	110
91/121-abc	120	150
91/122-abc	160	200
91/123-abc	240	300
91/124-abc	400	500
91/125-abc	600	750

Pannon GSM „AudioTEX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/perc	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
90/602-0ab	64	80
90/602-1ab	120	150
90/602-2ab	160	200
90/602-3ab	180	225
90/602-4ab	200	250
90/602-5ab	240	300
90/602-6ab	320	400
90/602-7ab	380	475
90/602-8ab	600	750
90/602-9ab	800	1000
91/200-0ab	64	80
91/200-1ab	120	150
91/200-2ab	160	200
91/200-3ab	180	225
91/200-4ab	200	250
91/200-5ab	240	300
91/200-6ab	320	400
91/200-7ab	380	475

Mikroháló „AudioTEX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/perc	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
90/265-0ab	252	315
90/265-1ab	252	315
90/265-2ab	252	315
90/265-3ab	252	315
90/265-4ab	252	315
90/265-5ab	160	200
90/265-6ab	160	200
90/265-7ab	160	200
90/265-8ab	160	200
90/265-9ab	160	200

T-Mobile „AudioTEX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/perc	
	ÁfA nélkül	ÁFÁ-val
90/603-0ab	76	95
90/603-1ab	124	155
90/603-2ab	200	250
90/603-3ab	252	315
90/603-4ab	300	375
90/603-5ab	400	500
90/603-6ab	500	625
90/603-7ab	400	500
90/603-8ab	400	500
90/603-9ab	500	625
90/633-0ab	124	155
90/633-1ab	152	190
90/633-2ab	200	250
90/633-3ab	250	312.5
90/633-4ab	300	375
90/633-5ab	400	500
90/633-6ab	452	565
90/633-7ab	500	625
91/300-0ab	76	95
91/300-1ab	124	155
91/300-2ab	152	190
91/300-3ab	200	250
91/300-4ab	252	315
91/300-5ab	300	375
91/300-6ab	400	500
91/633-0ab	124	155
91/633-1ab	152	190
91/633-2ab	200	250
91/633-3ab	250	312.5
91/633-4ab	300	375
91/633-5ab	400	500
91/633-6ab	452	565
91/633-7ab	500	625

UPC „AudioTEX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/perc	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
90/982-abc	120	150
90/983-abc	180	225
90/984-abc	240	300
90/985-abc	360	450
91/110-abc	88	110
91/111-abc	120	150
91/112-abc	160	200
91/113-abc	240	300
91/114-abc	400	500
91/115-abc	600	750

Invitel „AudioTEX” Szolgáltatás		
Kijelölő szám	Ft/perc	
	ÁFA nélkül	ÁFÁ-val
90/186-abc	240	300
90/822-abc	120	150
90/823-abc	180	225
90/824-abc	240	300
90/825-abc	360	450
91/822-abc	120	150
91/823-abc	180	225
91/824-abc	240	300
91/825-abc	360	450
90/180-0ab	120	150
90/180-1ab	120	150
90/180-2ab	120	150
90/180-3ab	120	150
90/180-4ab	120	150
90/181-0ab	180	225
90/181-1ab	180	225
90/181-2ab	180	225
90/181-3ab	180	225
90/181-4ab	180	225
90/188-0ab	360	450
90/188-1ab	360	450
90/188-2ab	360	450
90/188-3ab	360	450
90/188-4ab	360	450
90/189-0ab	360	450
90/189-1ab	360	450
90/189-2ab	360	450
90/189-3ab	360	450
90/189-4ab	360	450
91/180-6ab	240	300
91/180-9ab	360	450
91/180-00a	120	150
91/180-01a	120	150
91/180-02a	120	150
91/180-03a	120	150
91/180-04a	120	150
91/180-10a	180	225
91/180-11a	180	225
91/180-12a	180	225
91/180-13a	180	225
91/180-14a	180	225

Az ÁFA-kulcs 25%.

Forgalmi limit

Az ÁSZF 10.1.-es d.) pontja értelmében a szolgáltató nettó 20 000,- Ft hívásforgalmi díj elérése után a kimenő forgalmat korlátozhatja.
A szolgáltató a korlátozást megszünteti, amennyiben a korlátozást eredményező összeg rendezésre kerül.

Az Átírás és az Áthelyezés díja
A Szolgáltató az Átírás és az Áthelyezés díját az alábbiak szerint határozza meg.

Az Átírás díja
Az ÁSZF 8.2.1 pontjában rögzített átírás díja: 4 200 Ft + ÁFA, azaz 5 250 Ft

Az Áthelyezés díja
Az ÁSZF 8.2.2 pontjában rögzített áthelyezés díja: 4 167 Ft + ÁFA, azaz 5 209 Ft

A Számhordozás díja
Az ÁSZF 18 pontjában rögzített számhordozás díja: 4 584 Ft + ÁFA, azaz 5 730 Ft
A számhordozási díj minden olyan esetben is felszámításra kerül, amikor az ügyfél eláll a szerződéstől, de kérésére a számhordozási eljárás már folyamatban van.

Telefonszám csere díja
A Szolgáltató által az Előfizetőnek biztosított előfizetői hívószám, előfizető által kért cseréjének díja: 1 000 Ft + ÁFA, azaz 1 250 Ft

Díjfizetés a szolgáltatás Előfizető által kezdeményezett szüneteltetése esetén
Az Általános Szerződési Feltételek 9.1. pontjába foglaltak, Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés díját a Szolgáltató az alábbiak szerint határozza meg:

Kikapcsolási díj: 2 880 Ft + ÁFA, azaz 3 600 Ft
Ha a kikapcsolás az Előfizető kérésére történt, szünetelés esetén

A szüneteltetés havi díja: 1000 Ft + ÁFA, azaz 1 250 Ft.

Díjfizetés a Szolgáltatás Szolgáltató általi, a 10.1. pontban meghatározott esetekben alkalmazott korlátozás feloldása esetén
A korlátozás idejére fizetendő előfizetési díj: 500 Ft + ÁFA, azaz 625 Ft.

A korlátozás feloldásának díja 2 000 Ft + ÁFA, azaz 2 500 Ft.

Amennyiben a Szolgáltató a korlátozást követően az Előfizetői Szerződést - a korlátozás feloldása, illetve a feloldási díj Előfizető általi megfizetése nélkül - a 10.1. a), illetve a 10.1. c) pontban meghatározott okból rendkívüli felmondással megszünteti, az Előfizető köteles megfizetni a korlátozás feloldásának díját.

Adminisztrációs díjak
Az ÁSZF 17.3.3. pontjában nevesített, felszólító levél küldés adminisztrációs díja
300 Ft + ÁFA , azaz 375 Ft.

Kihelyezett távközlő berendezés **átalánykártérítés**	12.000,- Ft
Tételes számlamelléklet:	0,- Ft/db
Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása:	0,- Ft
Hívásátirányítás**:**	0,- Ft
Állandó híváskorlátozás (emelt díjas, mobil, nemzetközi):	0,- Ft
Kezdeti híváskorlátozás feloldása:	1.250,- Ft

Könnyű számok

Könnyen megjegyezhető szám kategóriába tartoznak azok a számok, amelyek:

- 2 vagy 3 számjegy periodikus ismétlődésével képezhetőek
- az első 3 számjegy szimmetrikus megjelenítése
- ugyanannak a számjegynek minimum háromszor egymás utáni ismétlődésével képezhetőek

Egyszeri díj:	bruttó 20.833,- Ft
Havi díj:	bruttó 3.594,- Ft (+ telefon előfizetési díj)

Az ÁFA mértéke 25%.

2. sz. melléklet: A Szolgáltatás földrajzi korlátja

A szolgáltatás elérhetőségét befolyásolja a szolgáltatást igénylő földrajzi elérhetősége. A Szolgáltató vállalja, hogy amennyiben a szolgáltatást igénylő földrajzi elhelyezkedése lehetővé teszi a szolgáltatás elindítását, a szolgáltatás hozzáférési pontot kiépíti. Földrajzilag kiépítési korlátnak minősül, ha a SZHP, a szükséges műszakilag elérhető határokon kívül esik. Pl. Nagy távolságra van a csatlakozási ponttól, vagy valamilyen akadály miatt nem lehet a szükséges szolgáltatási ponthoz eljutni a használt médián (kábel hálózat vagy 2,4GHz frekvencia), vagy bármilyen e pont által nem érintett probléma esetén. A szolgáltatónak ezekben az esetekben joga van megtagadni a szolgáltatás kiépítését.

A RubiCom Zrt. telefonszolgáltatása az alábbi településeken, a RubiCom Zrt. saját hálózatán vagy vele szerződésben álló szolgáltatók telefonszolgáltatásra alkalmas szélessávú hálózatain vehető igénybe:

Budapest	Hevesaranyos	Fót
Pilisborosjenő	Bátor	Göd
Sződ	Dunakeszi	Gödöllő
Sződliget	Aszód	Csömör
Szendehely-Katalinpuszta	Iklad	Isaszeg
Csörög	Domony	Kisnémedi
Váchartyán	Bükkzsérc	Püspökszilágy
Vácrátót	Bogács	Mogyoród
Őrbottyán	Cserépfalu	Galgagyörk
Csomád	Cserépváralja	Galgamácsa
Vácduka	Noszvaj	Váckisújfalu
Nógrád	Tard	Vácegres
Berkenye	Szomolya	Verseg
Diósjenő	Mátraszőlős	Bélapátfalva
Rád	Mátraverebély	Mónosbél
Penc	Tar	Szarvaskő
Acsa	Szurdokpüspöki	Egercsehi
Csővár	Adács	Mikófalva
Püspökhatvan	Atkár	
Farmos	Karácsond	
Tápiógyörgye		Bekölce
Tápiószele		Cegléd
Újszilvás		
Tápiószőlős		
Csongrád		
Szentes		
Jászság		
Jászladány		
Besenyszög		
Fegyvernek		
Tiszasüly		
Kőtelek		
Nagykörű		
Öcsöd		
Nagyvisnyó		
Szilvásvárad		

Balaton		Szúcs
Bükkszentmárton		Szúcs-bányatelep
		Egerbocs

3. sz. melléklet: Szolgáltatási területek, ügyfélszolgálati irodák elérhetősége

1. Budapest, Vízimolnár utcai ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Budapest, III. ker. Budapest, XV. ker. Budapest, XI. ker. Bp. VI. Király utca Pilisborosjenő Balaton Bélapátfalva Mikófalva Mónosbél Egercsehi Szarvaskő Nagyvisnyó Szilvásvárad Bükkszentmárton Bekölce Szúcs Szúcs Bányatelep Egerbocs Hevesaranyos Bátor	Cím: 1031 Bp. Vízimolnár u. 2. Tel: 1232 Fax: (1) 436-90-94 e-mail: info@rubicom.hu	Hétfő: 9.00-17.00 Kedd: 9.00-17.00 Szerda: 9.00-18.00 Csütörtök: 9.00-17.00 Péntek: 9.00-15.00	Telefon: 1232 Minden nap: 8.00-22.00 Munkaidőn túl üzenetrögzítő működik

2. Ceglédi ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Cegléd Farmos Újszilvás Tápiógyörgye Tápiószele Tápiószőlős Jászladány Besenyszög Fegyvernek Tiszasüly Kőtelek	Cím: 2700 Cegléd, Reggel u. 1. Tel: 1232 Fax: (53) 318-241 e-mail: info@rubicom.hu	H, K, Sz, P: 8.30-16.30 Csütörtök: 10.00-18.00	Telefon: 1232 Minden nap: 8.00-22.00 Munkaidőn kívül üzenetrögzítő működik

3. Fóti ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Fót Göd Gödöllő Csömör Isaszeg Kisnémedi Püspökszilágy Mogyoród Galgagyörk Galgamácsa Váckisújfalu Vácegres Verseg Sződ Sződliget Katalinpuszta Szendehely Csörög Vác Nógrád Berkenye Diósjenő Vácduka Váchartyán Vácrátót Csomád Őrbottyán Püspökhatvan Rád Penc Acsa Csővár Dunakeszi Aszód Iklad Domony Bükkzsérc Bogács Cserépfalu Cserépváralja Noszvaj Tard Adács Atkár Karácsond Szomolya	**Cím: 2151 Fót, Szent Benedek park 69.** Tel.:: 1232 fax: 06-27-536-201 e-mail: info@rubicom.hu	**Hétfő: 8.00-16.00** kedd: 8.00-16.00 szerda: 8.00-16.00 csütörtök: 8.00-20.00 péntek: 8.00-16.00	**Telefon: 1232** Minden nap: 8.00-22.00 munkaidőn túl üzenetrögzítő működik

4. Szentesi ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Csongrád Öcsöd Szentes	Cím: 6600Szentes Kossuth L u11 Tel: 1232 Fax: 06-63-400-392 e-mail:info@rubicom.hu	Hétfő: 8.00-16.00 Kedd: 8.00-16.00 Szerda: 8.00-16.00 Csütörtök: 8.00-17.00 Péntek: 8.00-16.00	Telefon: 1232 Minden nap: 8.00-22.00 Munkaidőn túl üzenetrögzítő működik

5. Pásztói ügyfélszolgálati iroda

Települések	Elérhetőség	Ügyfélfogadási idő	Hibabejelentés
Mátraverebély Mátraszőlős Szurdokpüspöki Tar	Cím: 3060 Pásztó, Deák F. u. 7. Tel: 1232 Fax: 06-32-463-236 e-mail: info@rubicom.hu	Hétfő: 8.30-17.00 Kedd: 8.30-17.00 Szerda: 8.30-17.00 Csütörtök: 8.30-17.00 Péntek: 8.30-17.00	Telefon: 1232 Minden nap: 8.00-22.00 Munkaidőn túl üzenetrögzítő működik

4. sz. melléklet:

Minőségi mutatók

A helyhez kötött telefon szolgáltatásnak a megfelelő szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008. Kormány Rendelet (IX. 12.) szerint

	Minőségi mutató megnevezése	**Garantált érték**
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	≤30 nap
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	≤72 óra
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	≥95 %
4.	Sikertelen hívások aránya	≤2,7 %
5.	Hívás felépítési ideje	≤30 másodperc
6.	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	120 másodperc
7.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	≤30 nap

5. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés minta

Előfizetői Szerződés

Ügynök: _____ Akció kód: _____
Kábeltelevíziós szolgáltatásra O Internet szolgáltatásra O Telefon szolgáltatásra O
Szerződésszám: _____ Egyéni O Közületi O

Szerződő Felek
Szerződés létrejött egyrészről a RubiCom Zrt. (1144 Bp. Rátót u. 18-20.,adószám: 13549684-2-42, www.rubicom.hu), mint Szolgáltató, másrészről:
Előfizető neve: _____ Születési neve: _____
mint Előfizető között az alábbiak szerint
Vételi hely (szolgáltatási hozzáférési pont) címe: _____
Lakóhely/tartózkodási hely/értesítési cím/székhely(csak ha eltér): _____
Ingatlanhasználat jogcíme: O Tulajdonos O Bérlő
Szem.ig.szám**/Cgj.szám: _____ Anyja neve**: _____
Szül.hely, idő: _____ Adószám (közület esetén): _____
*Számlavezető bank neve: _____ *Bankszámlaszám: _____
*Csak az átutalással, vagy csoportos beszedési megbízással történő fizetés esetén szükséges megadni, illetve közület esetén.
**Telefonszám: _____ **E-mail cím: _____
**az adatszolgáltatás nem kötelező, de kitöltés esetén Előfizető hozzájárul ezen adatai kezeléséhez.
Számlafizető neve (csak ha eltér): _____
Számlafizető címe (csak ha eltér): _____

Igényelt csomag	**Egyszeri díj**	**Bruttó havi díj**	**Díjfizetés módja**	**Gyakorisága**
Kábeltelevízió:_____	_____Ft	_____Ft	O Átutalással	O Havonta
HBO: Nem O Igen O	_____Ft	_____Ft	O Postai csekken	O Negyedévente
Internet:_____	_____Ft	_____Ft	O Díjbeszedőnél KP-ben	O Félévente
Extra szolg:_____	_____Ft	_____Ft	O Csoportos beszedéssel	O Évente
Telefon: _____	_____Ft	_____Ft		
Extra szolg:_____	_____Ft	_____Ft		
Számhordozás:	Nem O	Igen O	Telefonszám: _____	

Egyszeri díj megfizetése
Csatlakozási díj, átírási, vagy áthelyezési díj (megfelelő rész aláhúzandó): _____Ft amelyből jelen szerződés aláírásával befizetendő _____ Ft, a fennmaradó rész: _____ Ft, amely _____Ft-os részletekben havonta fizetendő.

Az Előfizetői Szerződés időtartama
Határozatlan O Határozott O Ennek időtartama: _____

Hűségnyilatkozat
Nincs O 1 éves O 2 éves O

Adatkezelés
Az előfizetői adatok (név, cím, e-mail cím) marketing, DM célra történő felhasználásához, kiadásához:
Hozzájárulok O Nem járulok hozzá O
Jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adataim kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adataimnak a hírközlési jogszabályokban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához:
Hozzájárulok O Nem járulok hozzá O

Igényelt e-mail címek (csak internet szerződés esetén)

_____ @rubicom.hu	jelszó: _____	_____ @rubicom.hu	jelszó _____
_____ @rubicom.hu	jelszó: _____	_____ @rubicom.hu	jelszó _____
_____ @rubicom.hu	jelszó: _____	_____ @rubicom.hu	jelszó. _____

Az Előfizetői Szerződés ezen Előfizető Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeiből áll. Alulírott elfogadom a fentiekben meghatározott Előfizetői Szerződésben foglaltakat és kijelentem, hogy azokat megismertem, rendelkezéseit magamra nézve tudomásul veszem, illetve azokról a velem egy háztartásban lakókat tájékoztatom. Ezen Előfizetői Szerződés mellékletét képezni az Általános Szerződési Feltételek kivonata, mely átvételét ezen szerződés aláírásával igazolom.

Kelt: _____

_____ _____
Szolgáltató Előfizető

Szerződés kiegészítés
Helyhez kötött telefon szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelésről
és kényelmi szolgáltatások megrendeléséről

Előfizető neve: _____ Szerződésszám: _____
Kapcsolattartó neve (csak ha eltér): _____ Kapcsolattartásra alkalmas telefonszám:_____
Szolgáltatási telefonszám (amelyre a szolgáltatásokat igényli): _____
Vételi hely (szolgáltatás hozzáférési pont) címe: _____

Előfizetői adatok kezelése

Kérjük, hogy az igényelt szolgáltatás szerint az adatkezelési módok közül válasszon ki egyet a hozzá tartozó körbe írt X-szel
Kérem adataim tudakozó általi kiadását, továbbá megjelentetésüket a nyilvánosan terjesztett elektronikus telefonkönyvben O
Kérem adataim közül nevem, telefonszámom, házszám nélküli címem tudakozó általi kiadását és megjelentetését a nyilvánosan terjesztett elektronikus telefonkönyvben O
Adataim tudakozó általi kiadását kérem, a telefonkönyvben történő közzétételhez nem járulok hozzá. (Rejtett szám szolg) O
Adataim kiadásához sem a tudakozóban, sem a telefonkönyvben nem járulok hozzá. (Titkos szám szolgáltatás) O

Kényelmi szolgáltatások

Tételes számlamelléklet Szolgáltatás díja: helyhez kötött telefon szolgáltatás ÁSZF 1. sz. melléklete szerint.
A Szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az Előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait, így az Előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil, a telefon szolgáltatás útján igénybevett telefon szolgáltatások részleteit. Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefonállomást, az Előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához írásban nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az Előfizető hozzájárulásával teljesíthető.
Rendszeres hívásrészletezés O Eseti hívásrészletezés O Hívásrészletezés időszaka: _____
Formátum: _____ E-mail O Nyomtatvány O Cím: _____

Hívó fél előfizető számának megjelenítése és letiltása Szolgáltatás díja: helyhez kötött telefon szolgáltatás ÁSZF 1. sz. melléklete szeri
A hívó fél előfizetői számának megjelenítése (CLIP) szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás az Előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.
Állandó letiltás O Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel O Hívásonkénti letiltás (előfizetői beállítás) O
Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

Hívásátirányítás Szolgáltatás díja: helyhez kötött telefon szolgáltatás ÁSZF 1. sz. melléklete szerint.
Az Előfizető, ha nem tudja fogadni az állomásra érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámlra kapcsolja.
Feltétel nélküli átirányítás O Átirányítás foglaltság esetén O
Átirányítás „nem felel" esetén O Kicsengési idő (10-60 mp)

Állandó híváskorlátozás Szolgáltatás díja: helyhez kötött telefon szolgáltatás ÁSZF 1. sz. melléklete szerint.
A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az Előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívásirányokban (pl. emeltdíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A korlátozás keretében az alábbi hívásirányok kerülnek letiltásra (több is választható):
Nemzetközi irány (00) Emeltdíjas (06-90, 06-81) Mobil 06-20, 06-30, 06-70 Belföldi vezetékes irányok Segélykérő kivételével minden irány

Kezdeti híváskorlátozás feloldása Szolgáltatás díja: helyhez kötött telefon szolgáltatás ÁSZF 1. sz. mell. szerint.

Kelt: _____

_____ _____
Szolgáltató Előfizető