



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A 3C KFT.

3PHONE

CPS

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁSÁHOZ

Készítés dátuma: 2010. január 6.

Hatályba lépés dátuma: 2010. február 21.

Utolsó módosítás dátuma: 2006. december 7.

Fájlnév: 3C_3Phone_CPS_ASZF_Ervenyes-2010.02.21-tol_Keszult-100106

TARTALOMJEGYZÉK

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI	
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ADATAI.....	5
1.2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI.....	5
2. SZOLGÁLTATÁS.....	5
2.1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA.....	5
2.8. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK - HÍVÁSRÉSZLETEZŐ.....	6
2.8.3. Elektronikus hívásrészletező (tételes számlamelléklet).....	6
2.8.4. Nyomtatott hívásrészletező.....	6
2.9. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK MÓDJA.....	6
2.10. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, KORLÁTAI.....	6
2.10.9. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	7
3. A SZERZŐDŐ FELEK.....	8
3.1. SZOLGÁLTATÓ.....	8
3.2. ELŐFIZETŐ.....	8
4. A SZERZŐDÉS DOKUMENTUMAI.....	8
5. SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	9
6. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	9
7. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE (HATÁLYBA LÉPÉS).....	9
8. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	9
9. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	10
9.1. A SZERZŐDÉS ELŐFIZETŐ ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA.....	10
9.1.2. Előfizetői adatok módosítása.....	10
9.1.2.5. Előfizető nevének adatváltozása (névváltozás).....	10
9.1.2.6. Az Előfizető számlázási nevének és címének adatváltozásai.....	10
9.1.2.7. Választott fizetési mód adatváltozása.....	10
9.1.2.8. A Szolgáltatásba bevont telefonszámok változása.....	11
9.1.2.9. Áthelyezés.....	11
9.1.2.10. Átírás.....	11
9.2. KÖLCSÖNÖS SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS.....	12
9.3. A SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA.....	12
9.3.7. A Szolgáltató általi ÁSZF egyoldalú módosítása.....	12
9.4. AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK.....	13
10. SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE.....	13
10.1. A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	13
10.1.2. Megszűnés felmondás nélkül.....	13
10.1.3. Megszűnés felmondással.....	13
10.1.3.6. Rendes felmondás.....	13
10.1.3.6.3. Rendes felmondás hűségidőszakon belül.....	14
10.1.3.7. Rendkívüli felmondás.....	14
11. SZÜNETELTETÉS.....	15
11.1. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZÜNETELTETÉS.....	15
11.2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZÜNETELTETÉS.....	15
12. KORLÁTOZÁS.....	16
13. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐÉNEK CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	16
14. ÜZEMBE HELYEZÉS.....	16
15. MINŐSÉGI PARAMÉTEREK.....	17
15.1. A MINŐSÉGI PARAMÉTEREK ÉRTELMEZÉSE, ELLENŐRZÉSÜK MÉRÉSI MÓDSZEREI.....	17
15.1.3. Üzembe helyezési idő.....	17
15.1.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állása.....	17
15.1.5. A hívásfelépítési idő.....	17

15.1.6.	<i>Sikertelen hívások aránya</i>	17
15.1.7.	<i>Kezelő, hibafeltevő válaszideje</i>	18
15.1.8.	<i>Hibaelhárítási idő</i>	18
15.1.9.	<i>Számlapanasz kivizsgálási ideje</i>	18
15.2.	A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI	19
16.	HIBAELHÁRÍTÁS ÉS PANASZKEZELÉS	19
16.5.	A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	19
16.9.	A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE	20
16.10.	SZÁMLAPANASZ	20
17.	KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR, KÉSEDELMI KAMAT	20
17.1.	SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI KÖTBÉRKÖTELEZETTSÉG	20
17.1.1.	<i>Általános rendelkezések a Szolgáltató általi kötbérkötelezettségre vonatkozóan</i>	20
17.1.2.	<i>Kötbér az üzembe helyezés nem megfelelősége esetén</i>	21
17.1.3.	<i>Kötbér a hibaelhárítás nem megfelelősége esetén</i>	21
17.1.4.	<i>Kötbér a rendelkezésre állás nem megfelelősége esetén</i>	21
17.1.5.	<i>Kötbér számlapanasz esetén</i>	22
17.1.6.	<i>Kötbér áthelyezés határidejének be nem tartása esetén</i>	22
17.1.7.	<i>Kötbér átírás határidejének be nem tartása esetén</i>	22
17.2.	ELŐFIZETŐ ÁLTALI KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉRKÖTELEZETTSÉG	22
17.3.	KÉSEDELMI KAMAT	22
18.	A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	22
19.	VIS MAJOR	23
20.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	23
20.1.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATA	23
20.2.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE	23
21.	ADATKEZELÉS	24
21.7.	ADATOK TOVÁBBÍTÁSA	24
21.8.	ADATBIZTONSÁG	25
22.	SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK	25
22.2.	EGYSZERI/ESETI DÍJAK	25
22.2.1.	<i>Üzembe helyezési díj</i>	25
22.2.2.	<i>Sikertelen üzembe helyezési díj</i>	25
22.2.3.	<i>Átírási díj</i>	25
22.2.4.	<i>Áthelyezési díj</i>	25
22.2.5.	<i>Visszakapcsolási díj</i>	25
22.2.6.	<i>Adminisztrációs díj</i>	25
22.2.7.	<i>Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj</i>	26
22.2.8.	<i>Felszólító levél díja</i>	26
22.3.	RENDSZERES DÍJAK	26
22.3.2.	<i>Előfizetési díj</i>	26
22.3.2.3.	<i>Lebeszélhető előfizetési díj</i>	26
22.3.2.4.	<i>Nem lebeszélhető előfizetési díj</i>	26
22.3.3.	<i>Lebeszélhető minimum forgalmi díj</i>	26
22.3.4.	<i>Szüneteltetés díja</i>	26
22.4.	FORGALMI DÍJ	26
22.5.	KAPCSOLÁSI DÍJ	27
22.6.	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI	27
22.6.1.	<i>Elektronikus hívásrészletező (tételes számlamelléklet) díja</i>	27
22.6.2.	<i>Nyomtatott hívásrészletező díja</i>	27
22.7.	HITELES DOKUMENTUM IGÉNYLÉS DÍJA	27
22.8.	VAGYONI BIZTOSÍTÉK	27
23.	DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK	27
24.	KEDVEZMÉNYEK	27
25.	A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE	27
25.10.	A DÍJAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	28

26. FELÜGYELETI SZERV	28
I. SZÁMÚ MELLÉKLET – FORGALMI DÍJAK.....	30

1. Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató neve, címe, adatai

A Szolgáltató neve: 3C Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató rövid neve: 3C Kft.
A Szolgáltató székhelye: 1121 Budapest, Konkoly Thege út 29-33.
A Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-160172
A Szolgáltató adószáma: 10644209-2-43
Központi telefonszám: (1) 275 5200

1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Ügyfélszolgálati iroda címe: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/A (munkanapokon 8:30 órától 16:30 óráig)
Ügyfélszolgálat telefonszáma: (26) 400 100 (munkanapokon 8:30-16:30)
Ügyfélszolgálati kék szám: (40) 415 001 (munkanapokon 8:30-16:30)
Ügyfélszolgálat fax száma: (1) 491 0040 (minden nap, 0-24 óráig)
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: cps@3ctelecom.hu, (minden nap, 0-24 óráig)
Szolgáltató, Szolgáltatás honlapja: <http://www.3ctelecom.hu/> (minden nap, 0-24 óráig)

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó további információk a 20. pontban találhatóak.

2. Szolgáltatás

2.1. A Szolgáltatás meghatározása

2.1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 111. §-a alapján, a Szolgáltató 3Phone CPS telefon helyhez kötött hívásvégződtető szolgáltatást, azaz közvetítő-előválasztási távbeszélő-szolgáltatást (továbbiakban „Szolgáltatás”) nyújt az előfizetőnek (továbbiakban „Előfizető”) az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott telefonszámokról és hívásirányokban.

2.1.2. A Szolgáltatás a következő három szolgáltatás-típust foglalhatja magában, hívásirányok alapján:

- a) 64.20.11 SZJ besorolási számú, nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás (adott település közigazgatási határán belüli telefonállomások egymás közötti telefonkapcsolata),
- b) 64.20.12.1 SZJ besorolási számú, nyilvános belföldi távolsági távbeszélő-szolgáltatás (minden olyan hívás, amelyet az előfizető belföldön kezdeményez és a hívás belföldön végződik. Ennek alcsoportjait jelentik:
 - o Helyközi hívások (azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefon-állomásai közötti telefon kapcsolat),
 - o Belföldi távolsági hívások (amely számokhoz belföldi előtét tárcsázása szükséges),
 - o Belföldi mobil rádiótelefon hívások (magyarországi mobil rádiótelefon szolgáltató által kiadott előfizetői számra, azaz 06-20-as, 06-30-as, 06-70-es hálózatba irányuló hívások),
- c) 64.20.12.2 SZJ besorolási számú, nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő-szolgáltatás, földrajzi és mobil telefonállomások egyaránt elérhetőek.

2.2. A Szolgáltatás igénybevételének feltételeit és korlátait a 2.10 pont tartalmazza.

2.3. A közvetítő-előválasztási távbeszélő szolgáltatás keretében az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési társszolgáltató (továbbiakban „Távközlési alapszolgáltató” megnevezéssel is) az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített telefonszámokról és hívásirányokban (helyi, belföldi távolsági és/vagy nemzetközi) történő hívásokat automatikusan a Szolgáltató, vagy a Szolgáltatóval szerződésben álló távközlési társszolgáltató (Közvetítő Szolgáltató) hálózatába irányítja, így az Előfizető ezen hívások díját a Szolgáltatónak fizeti meg (22.4). A kivételeket a 2.10.6 pont tartalmazza.

- 2.4. A szolgáltatás-típusok (hívásirányok) bármilyen kombinációban igénybe vehetők, a 2.10.5 és a 2.10.7 pontokban leírtak figyelembevételével.
- 2.5. A 3Phone CPS szolgáltatást az Előfizető közvetítőválasztó előtét alkalmazása nélkül veheti igénybe.
- 2.6. Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított távközlési hálózat és az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató összekapcsolódási pontja, melyre az előfizető nem közvetlenül, hanem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató hálózatán keresztül kapcsolódik.
- 2.7. Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató előfizetői hozzáférési pontja a továbbiakban „Előfizetői végpontként” említendő.

2.8. Kiegészítő szolgáltatások - hívásrészletező

- 2.8.1. A 226/2003. (XII.13.) számú kormányrendeletben szereplő előírások szerint, mivel az Ügyfél a hívásrészletezőt (tételes számlamellékletet) tartalmazó kimutatással a Szolgáltatást használók személyes adatainak birtokába juthat, ezért ezek megismerésére csak akkor jogosult, ha ehhez a használók - a tájékoztatásukat követően - az Előfizető felé tett nyilatkozattal hozzájárultak. Az Előfizető, a Szerződés aláírásával büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy a felhasználókat időben tájékoztatja, és a hívásrészletezést csak akkor veszi igénybe, ha a felhasználók mindannyian hozzájárultak, hogy a személyes adataikat megismerhesse.
- 2.8.2. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

2.8.3. Elektronikus hívásrészletező (tételes számlamelléklet)

A számlához tartozó hívásrészletező (tételes számlamelléklet) az Előfizető rendelkezésére áll a Szolgáltató honlapján, elektronikus formában, jelszóval védett területen. A Szolgáltató a havi számlával megküldi az Előfizető számára az ügyfélszámot, a hívásrészletező elérési útvonalát (URL). A szolgáltatás díját a 22.6.1 pont tartalmazza.

2.8.4. Nyomtatott hívásrészletező

- 2.8.4.1. A hívásrészletező (2.8.3 pont) nyomtatott formában is igényelhető, „nyomtatott hívásrészletező” vagy „nyomtatott tételes számlamelléklet” néven. A nyomtatott hívásrészletező díját a 22.6.2.1 pont tartalmazza.
- 2.8.4.2. Amennyiben a Szolgáltató teljesíteni tudja az Előfizető igényeit, a nyomtatott hívásrészletező az Előfizető igényeinek megfelelően testre szabható (a hívásadatok módosítása nélkül), így eltérhet a 2.8.3 pontban megjelölt hívásrészletező tartalmától. Az egyedi igény szerinti hívásrészletező díját a 22.6.2.2 pont tartalmazza.
- 2.8.4.3. A nyomtatott hívásrészletezőt a Szolgáltató a számlától külön küldeményben is eljuttathatja az Előfizetőhöz.

2.9. A Szolgáltatás igénybe vételének módja

- 2.9.1. A Szolgáltató CPS szolgáltatásának igénybevételére kizárólag a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött Szerződésben leírtak alapján van mód.

2.10. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei, korlátai

- 2.10.1. Nem vehető igénybe a Szolgáltatás, amennyiben
 - a) a Szerződés nem megfelelően és teljes körűen kitöltött és ellenjegyzett. A megadott adatok helytelenségéből eredő többletköltséget a Szolgáltató átháríthatja az Előfizetőre,

- b) a Szolgáltatás műszakilag nem valósítható meg, vagy jogi, hatósági korlátai vannak,
 - c) a Szolgáltatás ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható,
 - d) az Előfizetőnek (jelen esetben mint igénylő) a Szolgáltatóval, vagy más távközlési szolgáltatóval jogvitája, lejárt díjtartozása van vagy volt, továbbá nem történt vagy nincs folyamatban szerződés bontás vagy szolgáltatás korlátozás a szolgáltató részéről az Előfizető valamilyen jogi nem megfelelőssége miatt.
 - e) az Előfizető által nyilatkozott Előfizetői kategória (egyéni vagy üzleti, 3.2.2 pont) nem valós,
 - f) ha az Előfizető a Szolgáltató kérése ellenére sem igazolja megfelelősségét a Szolgáltatás igénybevételére hiteles dokumentumokkal (3.2.4 pontban felsorolva),
 - g) ha a 2.10.9 pontban meghatározott előfizetői végberendezésre vonatkozó kikötések nem teljesülnek.
- 2.10.2. A Szolgáltatás földrajzi korlátját a Távközlési alapszolgáltatók (a Magyar Telekom Nyrt., illetve az Invitel Zrt.) vezetékes hálózati területeik jelentik. A pontos területi lefedettséget -körzetekre lebontva- az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 2.10.3. A Szolgáltatásba bevont telefonszámok nem lehetnek a Távközlési alapszolgáltatóktól más távközlési szolgáltatóhoz számhordozással elhordozott telefonszámok.
- 2.10.4. A Szolgáltatónak joga van a Szolgáltatást részben vagy egészben közvetített szolgáltatásként teljesíteni.
- 2.10.5. A 24.1 pont megvalósulása esetén, azaz bizonyos díjcsomagok esetén a Szolgáltató korlátozhatja a hívásirányok 2.4 pontban szereplő szabadon kombinálhatóságát.
- 2.10.6. Nem érhetők el a Szolgáltatás keretében az úgynevezett nem földrajzi számok (06-31; 06-40; 06-41; 06-50; 06-51; 06-80; 06-90; 06-91;), rövid számok, valamint a 06-71 szolgáltatáskijelölő (SHS) számokkal bonyolított, illetve a segélykérő, tudakozó hívások. Ezen hívások az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatón keresztül valósulnak meg, azaz az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató továbbítja és végződteti a hívásokat, és számláz ezen hívásokért.
- 2.10.7. Az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató feltételei miatt a helyi hívásirány igénybevétele esetén a belföldi, a belföldi hívásirány igénybevétele esetén a helyi hívásirányt nem lehetséges más alternatív szolgáltatótól igénybe venni, kizárólag a Szolgáltatótól, vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatótól.
- 2.10.8. A Szolgáltatás igénybevételének nincs időbeli korlátja.
- 2.10.9. **Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**
- 2.10.9.1. Az Előfizető csak az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója előfizetői szerződésben rögzített típusú, megfelelőség-tanúsítással interfészt és végberendezést alkalmazhat a Szolgáltatás igénybevételre is.
 - 2.10.9.2. Az Előfizető az Előfizetői végponton csatlakozó szolgáltatói ill. saját végberendezést rendeltetészerűen úgy köteles használni, hogy a Szolgáltató által biztosított hálózatot, illetve az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltató hálózatát, és azok működését ne veszélyeztesse, üzemképességét megfelelően biztosítsa.
 - 2.10.9.3. Ha az Előfizető az Előfizetői végponthoz nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, kimeríti a 10.1.3.7.5.1 e) pontját.

3. A szerződő Felek

3.1. Szolgáltató

A Szolgáltatóra vonatkozó adatok az 1.1 pontban találhatóak.

3.2. Előfizető

3.2.1. Az Előfizető adatai (3.2.4) az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerülnek rögzítésre.

3.2.2. Az Előfizető előfizetői minősége (továbbiakban „Előfizetői kategória”) szempontjából egyéni (magánszemélyek, akik nem gazdasági tevékenység végzésére használják a Szolgáltatást) vagy üzleti előfizető lehet. Az üzleti előfizetők közé sorolandóak a gazdasági szervezetek, intézmények, költségvetési szervek, önkormányzatok, egyesületek, köztisztviselők, alapítványok, stb., tehát a nem természetes személyek, azaz nem egyéni előfizetők.

3.2.3. Az előfizetői adatok módosítása szerződésmódosításnak minősül (9.1.2 pont).

3.2.4. A Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok, dokumentumok listája:

Üzleti előfizető esetén:

- a) Cégnév
- b) Cégjegyzék szám
- c) Adóigazgatási szám
- d) Székhely
- e) A Szolgáltatásba bevonni kívánt analóg és/vagy ISDN vezérszámok
- f) ISDN vezérszámokhoz tartozó kapcsolási számok
- g) A vezérszámokhoz tartozó előfizetői név
- h) A hozzáférést biztosító szolgáltatónál nyilvántartott ügyfélszám
- i) Az üzembe helyezési (vezérszámhoz tartozó) cím
- j) 3 hónapnál nem régebbi vezetékes telefonszámla (amely azon telefonállomásokat tartalmazza, melyre a Szolgáltatás kiterjed)
- k) Cégek kivonat vagy vállalkozói igazolvány
- l) Alírási címpéldány

Egyéni előfizető esetén:

- m) Név
- n) Anyja leánykori neve
- o) Cím
- p) Személyi igazolvány szám
- q) A Szolgáltatásba bevonni kívánt analóg és/vagy ISDN vezérszámok
- r) ISDN vezérszámokhoz tartozó kapcsolási számok
- s) A vezérszámokhoz tartozó előfizetői név
- t) A hozzáférést biztosító szolgáltatónál nyilvántartott ügyfélszám
- u) Az üzembe helyezési (vezérszámhoz tartozó) cím
- v) Kiskorú vagy gondnokság alá helyezett természetes személy törvényes képviselőjének beleegyezése, és adatai
- w) 3 hónapnál nem régebbi vezetékes telefonszámla (amely azon telefonállomásokat tartalmazza, melyre a Szolgáltatás kiterjed)

4. A Szerződés dokumentumai

4.1. A Szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződés és az általános szerződési feltételekben (továbbiakban „Általános Szerződési Feltételek” vagy „ÁSZF”) együttesen alkotják az előfizetői szerződést (továbbiakban „Szerződés”), és az azokban meghatározott feltételek szerint jön létre. Az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezik annak mellékletei.

- 4.2. Az ÁSZF kivonatát az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 4.3. Az ÁSZF-et a Szolgáltató a <http://www.3ctelecom.hu/> oldalon on-line elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi, ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszti. Az ÁSZF megtekintése térítésmentes.

5. Szerződéssel kapcsolatos általános rendelkezések

- 5.1. A Szolgáltató a Szolgáltatást az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára azonos feltételekkel nyújtja.
- 5.2. A Szolgáltatót a Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli, különös tekintettel a 6.6 pontra.
- 5.3. A Felek a jelen Általános Szerződési Feltételektől az Egyedi Előfizetői Szerződésben, egyéni Előfizető esetén, kizárólag az Előfizető javára térhetnek el.
- 5.4. Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatás harmadik személy részére történő átengedésére illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérően rendelkezhetnek.

6. A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

- 6.1. A Szolgáltatás írásos szerződés keretében vehető igénybe.
- 6.2. A szerződéskötést mindkét Fél kezdeményezheti.
- 6.3. Aláírásra az Egyedi Szolgáltatási Szerződés kerül, az ÁSZF-et a Szolgáltató az Előfizető számára elérhetővé teszi a 4.3 pontban meghatározott módon.
- 6.4. Az Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató eljuttatja az Előfizetőnek, melyet -annak elfogadása esetén- visszajuttatja azt a Szolgáltatónak. A Szerződés személyesen is megköthető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (20. pont).
- 6.5. Amennyiben az Előfizetőnek -az érintett szolgáltatás tekintetében- az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatón kívül más elektronikus hírközlési szolgáltatóval is fennáll előfizetői szerződése, úgy az Előfizető köteles erről a Szolgáltatót az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatni. A Szolgáltatás megkezdésével a más elektronikus hírközlési szolgáltató (az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatót is ideértve) szolgáltatása megszűnik az Előfizető felé, az érintett szolgáltatás tekintetében, az üzembe helyezés pillanatában. E megszűnés jogi és pénzügyi következményeiért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben az Előfizető az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztással igénybe vett szolgáltatásokért – az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójának előre kifizetett díjtól függetlenül – külön díjfizetési kötelezettség terheli.
- 6.6. A Szolgáltató elállhat a Szerződéskötéstől, amennyiben a 2.10 pontban meghatározott feltételek nem teljesülnek.

7. Az előfizetői jogviszony létrejötte (hatályba lépés)

A Szerződés mindkét fél által jogszerűen aláírva, a Szolgáltató általi kézhezvétel napján lép hatályba (hatályba lépés).

8. A szerződés időtartama

- 8.1. A Szerződés időtartama határozatlan, megszűnésig hatályos (10. pont).
- 8.2. A Szerződés hűségidőszak vállalásával is megköthető. A hűségidőszak időtartama a 11.1.5 pontban leírtak esetén meghosszabbodhat. A hűségidőszakkal kapcsolatos felmondási feltételeket a 10.1.3.6.3 pont tartalmazza.

9. Szerződés módosítása

9.1. A Szerződés Előfizető általi egyoldalú módosítása

9.1.1. A Szerződést az Előfizető csak kölcsönös szerződésmódosítással (9.2 pont) módosíthatja, kivéve Előfizetői adatokban történő módosításokat (9.1.2 pont).

9.1.2. Előfizetői adatok módosítása

9.1.2.1. Ha az Előfizető valamely, a Szerződésben szereplő adata (3.2.4 pontban felsoroltak) megváltozik, az Előfizető az adatváltozást legalább 8 nappal – e határidőt tekintve kivételt jelent a fizetési mód megváltozása (9.1.2.7.1 pont), illetve az átírás 9.1.2.10.7 esete)- a kért hatálybalépést megelőzően köteles bejelenteni a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

9.1.2.2. Személyes bejelentés esetén a Szolgáltató által kiállított írásos visszaigazolást az Előfizetőnek jogszerű aláírásával kell ellátnia.

9.1.2.3. Adatváltozás esetén az Előfizetőnek előfizetői adatainak megadásával azonosítania kell magát, illetve meg kell jelölnie a változás pontos adatait, kért időpontját, továbbá tartalmaznia kell a szükséges dokumentumokat, hiteles aláírásokat.

9.1.2.4. Amennyiben az előfizető elmulasztja megtenni az adatváltozásra vonatkozó kötelezettségét (9.1.2.1 pont), 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.

9.1.2.5. Előfizető nevének adatváltozása (névváltozás)

Amennyiben az Előfizető nevében változás következik be -az Előfizető személyének és a végpont megváltozása nélkül- ebben az esetben névváltozásként értelmezhető az adatváltozás. Amennyiben az Előfizető személye is megváltozik, az adatváltozás átírásnak minősül (9.1.2.10 pont).

9.1.2.6. Az Előfizető számlázási nevének és címének adatváltozásai

9.1.2.6.1. A Számlázási név és cím adatváltozását az esetben köteles bejelenteni a Szolgáltató felé, amennyiben a számlázási név és cím eltérnek az Előfizető nevéől és címétől.

9.1.2.6.2. Számlázási név megváltozása esetén a jogelőd és jogutód részéről is szükséges írásos nyilatkozatot eljuttatnia Szolgáltatóhoz a változásról.

9.1.2.6.3. Számlázási cím megváltozása esetén szükséges a számlázási névnél szereplő jogi személy írásos nyilatkozata a változásról.

9.1.2.7. Választott fizetési mód adatváltozása

9.1.2.7.1. 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.

9.1.2.7.2. 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.

9.1.2.8. A Szolgáltatásba bevont telefonszámok változása

A Szolgáltatásba bevont analóg és/vagy ISDN vezérszámok, illetve az ISDN vezérszámokhoz tartozó kapcsolási számok, továbbá az üzembe helyezési (vezérszámhoz tartozó) cím adatváltozása áthelyezésnek minősül (9.1.2.9 pont).

9.1.2.9. Áthelyezés

- 9.1.2.9.1. Áthelyezés fogalmába a Szolgáltatásba bevonni kívánt analóg és/vagy ISDN vezérszámok, ISDN vezérszámokhoz tartozó kapcsolási számok, az üzembe helyezési (vezérszámhoz tartozó) cím adatváltozásai tartoznak, úgy hogy az Előfizető személye változatlan.
- 9.1.2.9.2. Az áthelyezés díját a 22.2.4 pont tartalmazza.
- 9.1.2.9.3. Az Előfizető az áthelyezésre vonatkozó adatmódosítási bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal kell megtennie.
- 9.1.2.9.4. Ha az Előfizető az Előfizetői végpontot (2.7 pont) a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a 17.1.6.1 pont tartalmazza.
- 9.1.2.9.5. Ha az áthelyezés műszaki feltételei átmenetileg hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül.
- 9.1.2.9.6. Az áthelyezésre vonatkozó szerződésmódosítási igényt a Szolgáltató üzleti indokokkal elutasíthatja.
- 9.1.2.9.7. Amennyiben áthelyezés műszakilag nem megoldható, vagy a Szolgáltató az áthelyezési igényt üzleti indokokkal elutasítja, és a Szerződés az eredeti feltételek szerint nem folytatható, az Előfizető általi felmondás feltételei lépnek életbe.

9.1.2.10. Átírás

- 9.1.2.10.1. Átírás azt a szerződésmódosítási esetet takarja, amikor az Előfizető személye megváltozik más személyre („Jogutód”) az Előfizetői végpont megváltozása nélkül. Az Előfizető személye és az Előfizetői végpont együttes megváltozása esetén nem iratható át a Szerződés.
- 9.1.2.10.2. Ha az Előfizető neve változik meg (de személye nem), névváltozásnak minősül, amire az névváltozással kapcsolatos rendelkezések vonatkoznak (9.1.2.5 pont).
- 9.1.2.10.3. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást az Előfizető, a költségviselő vagy a Jogutód valamelyike, átírást megelőzően vagy egyidejűleg rendezi.
- 9.1.2.10.4. Az Előfizető és a Jogutód írásos nyilatkozata szükséges az átíratás igényléséről (az Előfizető halála miatti átírás esetén az átírást kérő Jogutódnak kell csak nyilatkoznia) az Előfizetőre és a Jogutódra vonatkozóan.
- 9.1.2.10.5. Ha az átírás során a Jogutód Előfizetői kategóriája megváltozik az Előfizető előfizetői kategóriájához képest, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

9.1.2.10.6. Az átírás díját a 22.2.3 pont tartalmazza.

9.1.2.10.7. Az átíráshoz szükséges dokumentumokat a kért átírási időpont előtt legalább 15 nappal kell benyújtani a Szolgáltatóhoz.

9.1.2.10.8. Az átírást a Szolgáltató 15 napon belül végrehajtja. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató a 17.1.7.1 pontban meghatározott kötbért köteles fizetni.

9.1.2.10.9. A Szolgáltató az átírást üzleti indokok esetén elutasíthatja.

9.2. Kölcsönös szerződésmódosítás

9.2.1. A Szerződés kölcsönös módosítása a felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződésmódosítás a 6.4 pontban leírtakkal megegyező módon tehető meg.

9.3. A Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása

9.3.1. A Szolgáltató a következő esetekben jogosult a Szerződés egyoldalú módosítására:

- a) a Szerződésben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi paramétereire (15. pont) vonatkozó változtatás.

9.3.2. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató a 20.2.7 pontban leírtak szerint értesíti az Előfizetőt.

9.3.3. A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött szerződés kivételével - nem minősülhet az Előfizető számára többletterhet jelentő, a Szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

9.3.4. A Szolgáltató által küldött értesítéssel kapcsolatos Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, amennyiben a módosítás nem jelent többletterhet az Előfizető részére.

9.3.5. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

9.3.6. Az értesítéssel kapcsolatos viták rendezéséről a 18.4 pont rendelkezik.

9.3.7. A Szolgáltató általi ÁSZF egyoldalú módosítása

9.3.7.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, azonban köteles az Előfizetőt 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően értesíteni. A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9.3.7.2. 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 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 (9.4 pont).

9.4. Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az erről szóló értesítés (9.3.7.2 pont) kézhezvételétől számított 8 (nyolc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására. Nem mondhatja fel azonban az Előfizető a Szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy az Előfizető hűségidőszakot vállalt, vagy a Szerződést az ebből eredő kedvezmények (24. pont) 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.

10. Szerződés megszűnése

10.1. A Szerződés megszűnésének esetei és feltételei

10.1.1. Megszűnés esetén a felek pénzügyi követeléseiket egymással szemben rendezik.

10.1.2. Megszűnés felmondás nélkül

A Szerződés az alábbi esetekben szűnik meg, felmondás nélkül:

- a) Egyéni Előfizető jogutód nélküli halála esetén.
- b) A Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- c) A Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, a felek közös megegyezésével.

10.1.3. Megszűnés felmondással.

10.1.3.1. A Szerződés csak írásban szüntethető meg, faxon vagy levélben.

10.1.3.2. Az Előfizető részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondás hatálybalépésének időpontját,
- c) a felmondás fajtáját: rendes felmondás (10.1.3.6 pont) vagy rendkívüli felmondás (10.1.3.7 pont).

10.1.3.3. A Szolgáltató részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt,
- c) a felmondási idő lejártának napját
- d) a felmondásra vonatkozó szerződéses rendelkezéseket.

10.1.3.4. A felmondást a Szolgáltató csak tértivevényes levél útján juttathatja el az Előfizetőnek.

10.1.3.5. A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálásának (15.1.9 pont) befejezéséig nem jogosult a Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani a Szerződést vagy korlátozni a Szolgáltatás.

10.1.3.6. Rendes felmondás

10.1.3.6.1. A Szerződést rendes felmondással az Előfizető 8 napos, a Szolgáltató 60 napos felmondással szüntetheti meg.

10.1.3.6.2. Előfizető részéről történő felmondásnak minősül a 11.1.4 pontban leírtak megvalósulása.

10.1.3.6.3. **Rendes felmondás hűségidőszakon belül**

Hűségidőszak vállalása esetén a Szerződés hatályba lépését követően, a vállalt hűségidőszakon belül nem mondható fel rendes felmondással. Amennyiben a Szerződés a Szerződés hatályba lépését követően, a hűségidőszakon belül, az Előfizető érdekkörében felmerült okból, különös tekintettel

- a) az Előfizető felmondására,
- b) az Előfizető szerződésszegésére,
- c) vagy a szerződött hívásirányokra más szolgáltatóval akármilyen technológiai módozatban történő, részleges vagy teljes szerződésére,
- d) a forgalom bármilyen módú, részleges vagy teljes áttételére más szolgáltatóhoz, az Előfizető a 17.2.2 pontban meghatározott kötbért köteles fizetni a Szolgáltatónak.

10.1.3.7. **Rendkívüli felmondás**

10.1.3.7.1. A Szerződést az Előfizető és a Szolgáltató a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén jogosult rendkívüli felmondással, írásban felmondani, amennyiben a másik Fél a szerződésszegését 15 napon belül nem orvosolja, a szerződésszegés megszüntetésére vonatkozó írásos felszólítást követően.

10.1.3.7.2. 15 napos rendkívüli felmondást eredményezhet, ha a másik fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárást, illetve végelszámolást jogerősen elrendelték.

10.1.3.7.3. 15 napos rendkívüli felmondással élhet mindkét fél az adott szolgáltatás-típus tekintetében, amennyiben tartós hiba lép fel (17.1.3.4 pont).

10.1.3.7.4. **Rendkívüli felmondás az Előfizető részéről**

10.1.3.7.4.1. A Szolgáltató érdekkörén kívül (pl. az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató érdekkörében) felmerült hibák vagy nem megfeleléssége nem adhat okot a 10.1.3.7.1 pontban meghatározott rendkívüli felmondásra az Előfizető részéről.

10.1.3.7.4.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben a 9.4 pontban meghatározott feltételekkel mondhatja fel a Szerződést az Előfizető.

10.1.3.7.5. **Rendkívüli felmondás a Szolgáltató részéről**

10.1.3.7.5.1. Az alábbi esetekben mondhatja fel (vagy korlátozhatja a 12. pont szerint) a Szolgáltató a Szerződést 10.1.3.7.1 pont szerinti rendkívüli felmondással:

- e) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (pl. 2.10.9.3 pontban leírt eset), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
- f) 16.4 pontban leírtak teljesülése esetén, azaz az Előfizető akadályozza a hibaelhárítást.
- g) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- h) A Szerződés igénybevételeinek feltételei (2.10 pont) -már érvényben lévő szerződésre értelmezhetően- nem teljesülnek.

10.1.3.7.5.2. A Szolgáltató a Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel rendkívüli felmondással (vagy korlátozhatja a Szolgáltatást a 12. pont szerint), amennyiben 25.7. pontban leírt felszólítási eljárást követően, továbbra is díjtartozása van a felszólítás tárgyában.

10.1.3.7.5.3. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az

előfizető a díjtartozás 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.

- 10.1.3.7.5.4. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha az Előfizető vagyoni biztosítékot nyújtott (22.8. pont).
- 10.1.3.7.5.5. Szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondás esetén a Szolgáltató megtérítheti az Előfizetővel az adott kedvezményeket, a 24.2 pontban leírtakkal összhangban.

11. Szüneteltetés

11.1. Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés

- 11.1.1. Az Előfizető írásban kell kezdeményezze a Szolgáltatás szüneteltetését, melyben meg kell legyen jelölve a szüneteltetés kívánt kezdési napja. A szüneteltetést a kezdési nap előtt legalább 20 nappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. A szüneteltetés ideje alatt 22.3.4 pontban meghatározott díj fizetendő.
- 11.1.2. A Szolgáltatás szüneteltetéséből történő újraindítását (visszakapcsolását) az Előfizetőnek írásban kell jelezni a Szolgáltató felé, legalább 20 nappal a visszakapcsolás kívánt napja előtt. A visszakapcsolásért a Szolgáltató 22.2.5 pontban meghatározott díjat számítja fel.
- 11.1.3. Amennyiben az Előfizető kérésére, vagy a hozzáférést biztosító szolgáltató érdekében felmerül okból az Előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójánál a szolgáltatása szünetel, az előfizető köteles erről a Szolgáltatót tájékoztatni. A Szolgáltatást ez időszak alatt nem lehet igénybe venni.
- 11.1.4. Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés leghosszabb időtartama üzleti előfizető esetén 3 hónap, egyéni előfizető esetén 6 hónap lehet, a szüneteltetés megkezdésétől. Ezen időtartam lejártát követően a 10.1.3.6.2 pont lép életbe.
- 11.1.5. Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés, vagy érdekkörében történt szünetelés esetén az Előfizető által vállalt hűségidőszak (8.2 pont) ezen szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik, illetve a rendelkezésre állás idejébe (15.1.4 pont) sem számolható be.

11.2. A Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés

- 11.2.1. A Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére az alábbi esetekben kerülhet sor:
 - a) rendszeres karbantartás miatt, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A karbantartásból eredő szüneteltetésről az a Szolgáltatónak legalább 15 nappal értesítenie kell az Előfizetőt,
 - b) Vis Major (19. pont) 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.
- 11.2.2. A 11.2.1 pontban szereplő okokból eredő kiesési idő a Szolgáltatás rendelkezésre állási idejének megállapításánál (15.1.4 pont) nem vehető figyelembe.
- 11.2.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre –ide nem értve a karbantartást– vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó, rendszeres díjak (22.3 pont) megfizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles a 17.1.4.2 pontban meghatározott kötbért fizetni.

- 11.2.4. Nem kell visszatéríteni a díjat az Előfizető részére, ha a szünetelés oka vis major (19. pont), és a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

12. Korlátozás

- 12.1. A Szolgáltatás szerződésszegésből eredő, azonnali korlátozására abban az esetben kerülhet sor, amennyiben az Előfizető megszegi a Szerződéses kötelezettségeit, különös tekintettel a 10.1.3.7.5.1 és 10.1.3.7.5.2. pontban megjelölt eseteket.
- 12.2. A Szolgáltató nem jogosult korlátozásra, ha az Előfizető vagyoni biztosítékot nyújtott (22.8. pont).
- 12.3. A Szolgáltatásnak a Szolgáltató általi korlátozása nem érinti az alábbiakat:
- a) az előfizető hívhatóságát,
 - b) a segélykérő hívások továbbítását,
 - c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét (kék számon),
 - d) a hibabejelentőjének elérhetőségét (kék számon).
- 12.4. A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató bizonyíthatóan tudomást szerez.
- 12.5. A Szolgáltató a szerződésszegésből eredő, Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés vagy korlátozás esetén is megfizeteti a korlátozás feloldásának díját, azaz a visszakapcsolási díjat (22.2.5. pont). A visszakapcsolási díjat az Előfizető abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben a Szolgáltató - a korlátozást követően - a Szerződést a rendkívüli felmondással megszünteti.
- 12.6. A korlátozásból eredő kiesési idő a Szolgáltatás rendelkezésre állási idejének megállapításánál (15.1.4 pont) nem vehető figyelembe.
- 12.7. A korlátozásról a Szolgáltató előzetesen vagy egyidejűleg értesíti az Előfizetőt.

13. A Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésének az esetei és feltételei

- 13.1. A Szolgáltató abban az esetben térhet el a minőségi paramétereiktől (15. pont), amennyiben ennek megfelelő, csökkentett díjazást alkalmaz.
- 13.2. A Szolgáltató egyoldalúan nem csökkentheti a minőséget érvényben lévő Szerződés esetében.
- 13.3. A Szolgáltató szándékán kívüli, a Szolgáltató érdekkörében felmerült szolgáltatási minőségcsökkenés esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (17.1 pont).

14. Üzembe helyezés

- 14.1. A Szolgáltató a Szerződés hatályba lépését követően közvetlenül megindítja a Szolgáltatás üzembe helyezési folyamatot, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szerepel az üzembe helyezésre vonatkozó késleltetett időpont. A Szolgáltató az üzembe helyezési folyamat megkezdésétől számított, a 15.2 pontban meghatározott minimum értéken belül köteles a Szolgáltatást üzembe helyezni és a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tenni.
- 14.2. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató a 17.1.2 pontban meghatározott kötbér megfizetésre kötelezhető.
- 14.3. A Szolgáltatás megkezdésének határideje módosulhat, amennyiben valamilyen technikai vagy jogi probléma merül fel, amelyért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.
- 14.4. Az üzembe helyezéssel kapcsolatos minőségi kitételeket és mérési módszereit a 15.1.3 pont tartalmazza.

14.5. Az üzembe helyezés díját a 22.2.1 pont tartalmazza.

14.6. Ha az üzembe helyezés az Előfizetőnek felróható okból meghiúsul (pontatlan adatközlés, számlatartozás, stb. esetén), úgy az Előfizetőre a 17.2.1. pontban szereplő kötbérfeltelezés rőható.

15. Minőségi paraméterek

15.1. A minőségi paraméterek értelmezése, ellenőrzésük mérési módszerei

15.1.1. A Szolgáltatás minőségét meghatározó minőségi paraméterek és célértékek a 345/2004. (XII. 22.) számú, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló Kormányrendeletben foglalt követelmények alapján kerültek meghatározásra.

15.1.2. A minőségi paraméterek mérése a Szolgáltató nyilvántartása, statisztikai, működtető- és támogató rendszerének adatai alapján, valamint vizsgálóhívások segítségével történik dokumentálva, a vonatkozó 345/2004. (XII.22.) sz. Kormányrendelet útmutatásainak figyelembevételével.

15.1.3. Üzembe helyezési idő

15.1.3.1. Definíció: Az üzembe helyezési idő a Szerződés létrejöttének napjától a Szolgáltatás megkezdésének napjáig eltelt időtartam. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.3.2. Azon Szerződések nem vehetők figyelembe a mérésnél, amelyek az üzembe helyezés határidejének lejárta előtt megszűntek.

15.1.3.3. Az üzembe helyezésre vonatkozó rendelkezéseket a 14. pont tartalmazza.

15.1.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

15.1.4.1. Definíció: A Szolgáltatás kiesés összesített időtartamának az aránya egy év teljes szolgáltatási idejéhez képest. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.4.2. Nem számít kiesésnek, így nem csökkenti a Szolgáltatás rendelkezésre állási értékét a 11.2.1 pontban meghatározott esetek miatti, illetve a Szolgáltatónak nem felróható okból bekövetkező kiesés.

15.1.4.3. A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérési módszere: a rendelkezésre állási érték a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát 1-ből kivonva, majd 100-zal szorozva kapható meg.

15.1.4.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állására vonatkozó kötbérfeltételeket a 17.1.4 pont tartalmazza.

15.1.5. A hívásfelépítési idő

15.1.5.1. Definíció: Azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül, azaz amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját, vagy csengési hangját vagy válaszeljlesztését. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.5.2. A hívásfelépítési idő mérési módszere: a mérési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

15.1.6. Sikertelen hívások aránya

15.1.6.1. Definíció: Egy sikertelen hívás egy érvényes hívószám hívásának kísérlete, amikor a tárcsahangot a szám helyes tárcsázása követi, és ahol 30 másodpercen belül a hívott fél elérési vonalán sem a hívott

fél foglaltsági hangja, sem csengetési hang, sem válaszjel nem észlelhető. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt. A vonatkozó paramétereket számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.6.2. A sikertelen hívások arányának mérési módszere: a mérési időszakban végzett sikertelen vizsgálóhívások száma osztva az ugyanebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával és szorozva 100-zal.

15.1.7. **Kezelő, hibafelvevő válasziideje**

15.1.7.1. Definíció: A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat (20. pont) válasziideje a kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válasziideje másodpercben.

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

15.1.7.3. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.7.4. A kezelő, hibafelvevő válasziidejének mérési módszere: válasziidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.

15.1.8. **Hibaelhárítási idő**

15.1.8.1. Definíció: A Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a Szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma, az esetek 80%-ára. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva a 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.8.2. Amennyiben a hibaelhárítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okokból (pl. az Előfizető nem teszi lehetővé a fizikai hozzáférést az előfizetői végponthoz), úgy a hibaelhárítási idő ezen idővel meghosszabbodik.

15.1.8.3. A hibaelhárítással kapcsolatos rendelkezéseket a 16. pont tartalmazza.

15.1.9. **Számlapanasz kivizsgálási ideje**

15.1.10. Definíció: 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 panasz elfogadásáról történő értesítésig, vagy visszafizetés, jóváírás esetén a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig eltelt napok száma.

15.1.11. A vonatkozó vállalt cél- és minimum értékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.12. A számlapanasz kivizsgálási idejének mérési módszere: számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

15.1.13. A számlapanaszokkal kapcsolatos rendelkezéseket a 16.10 pont tartalmazza.

15.2. A Szolgáltatás minőségi paraméterei

Minőségi mutató neve	Célérték	Minimumérték
Üzembe helyezési idő	< 5 munkanap	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	> 99 %	95 %
A hívásfelépítési idő		
belföldi távolsági hívások esetén	< 5 mp	< 30mp
nemzetközi hívások esetén	< 5 mp	< 40mp
Sikertelen hívások aránya		
belföldi távolsági hívások esetén	< 2 %	< 5%
nemzetközi hívások esetén	< 5%	< 50%
Kezelő, hibafeltevő válaszideje	< 30 mp	120 mp
Hibaelhárítási idő	< 24 óra	72 óra
Számlapanasz kivizsgálási ideje	< 15 nap	30 nap

16. Hibaelhárítás és panaszkezelés

- 16.1. Hibabejelentés fogalma alá tartozik minden olyan telefonon vagy írásban tett bejelentés, amely a Szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi minimum értékek nem teljesülésére vonatkozik (hibás teljesítés).
- 16.2. Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.
- 16.3. A hibabejelentő és panaszkezelő szolgálatot a Szolgáltató ügyfélszolgálat (20. pont) végzi, így a hiba- és panaszbejelentés az ügyfélszolgálaton és annak elérhetőségein (1.2 pont) tehető.
- 16.4. Amennyiben az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, a Szolgáltató élhet rendkívüli felmondási jogával (10.1.3.7.5.1 f) pont).

16.5. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

- 16.5.1. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatra (1.2 pont) érkezett hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus naplózási rendszerében rögzíti, egyúttal nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A szolgáltató a hibabejelentést és a nyilvántartásba vételt az Előfizető részére visszaigazolja.
- 16.5.2. Hibabejelentéskor az Előfizetőnek a következő adatokat kell megadnia:
- az előfizető nevét, értesítési címét vagy más azonosítóját;
 - az előfizetői azonosítót (vevőkódot);
 - a hibajelenség leírását;
 - az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 16.5.3. A hibabejelentés nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:
- az Előfizető nevét, értesítési címét vagy más azonosítóját;
 - az előfizetői azonosítót (vevőkódot);
 - a hibajelenség leírását;
 - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
 - a hiba elhárítására tett intézkedéseket és azok eredményét,
 - a hiba okát;
 - a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra); eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
 - az előfizető értesítésének módját és időpontját.

16.6. A kezelő válaszüzenetét a 15.1.7 pont tartalmazza.

16.7. A hibabejelentés nyilvántartásba vételét követően a Szolgáltató haladéktalanul megkezdi a hiba elhárítását. Amennyiben a Szolgáltatás Közvetítő Szolgáltatón keresztül valósul meg, úgy a Szolgáltató továbbítja a hibabejelentést a Közvetítő Szolgáltatónak a hiba behatárolása céljából. A vállalt hibaelhárítási paramétereket a 15.1.8 pont tartalmazza.

16.8. A Szolgáltató a hibaelhárítás eredményét visszaigazolja az Előfizető részére:

- a) a hiba elhárításra került,
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba a Szolgáltató érdekkörén kívül merült fel,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére 16.9 pontban meghatározott feltételek lépnek érvénybe.

16.9. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége

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

16.9.2. A hibaelhárítással kapcsolatos kötbérfeltételeket a 17.1.3 pont tartalmazza.

16.10. Számlapanasz

16.10.1. A számlapanaszok Szolgáltató által biztosított kivizsgálási idejét a 15.1.9 pont tartalmazza.

16.10.2. Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a számla fizetési határideje (25.4 pont) a számlapanasz kivizsgálási idejével meghosszabbodik, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában.

16.10.3. Amennyiben a számlapanasz a kivizsgálás során indokolatlannak bizonyul, a fizetés a számla kibocsátásakor érvényes fizetési határidejéhez képest késedelmesnek tekintett a Szolgáltató részéről. A késedelmi kamatot a 17.3 pont tartalmazza.

16.10.4. Ha a Szolgáltató a számlapanasznak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja (17.1.1.5. pont) vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke a késedelmi kamat mértékével egyezik meg (17.3. pont).

16.10.5. A számlapanasszal kapcsolatos kötbérfeltételeket a 17.1.5 pont tartalmazza.

16.10.6. A számlapanasz kivizsgálásának ideje alatti felmondási feltételt a 10.1.3.5 pont tartalmazza.

17. Kártérítés, kötbér, késedelmi kamat

17.1. Szolgáltató általi kötbérkötelezettség

17.1.1. Általános rendelkezések a Szolgáltató általi kötbérkötelezettségre vonatkozóan

17.1.1.1. Szolgáltató által fizetett kártérítés vagy kötbér a Szolgáltatót csak a Szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és a Szolgáltató által biztosított hálózattal összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

17.1.1.2. Mivel a közvetítőválasztás esetén az előfizető által bonyolított hívások háttérben az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója és az előfizető által választott közvetítő szolgáltató együttes műszaki

jelenléte húzódik, az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát mindkét szolgáltató hálózatával vagy egyéb műszaki berendezéseivel kapcsolatos meghibásodás is okozhatja.

17.1.1.3. Az Előfizetővel szemben a hibás teljesítésért és az előfizetői panaszok kezeléséért az a szolgáltató felel, aki az Előfizetővel arra előfizetői szerződést kötött és az adott hívásirányokban gondoskodik a hívás végződteséről.

17.1.1.4. A Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

17.1.1.5. Szolgáltató részéről esedékes jóváírás, kötbér, visszafizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a következő számlán jóváírja az Előfizetőt megillető összeget. Amennyiben jóváírásra nincs mód, a Szolgáltató az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti. Jóváírás, visszafizetés esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető esetleges tartozásaival csökkenteni a jóváírás, visszafizetés összegét.

17.1.1.6. A Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a 17.1.1.4 pont szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

17.1.2. **Kötbér az üzembe helyezés nem megfelelése esetén**

17.1.2.1. Az üzembe helyezésre vonatkozó információkat és rendelkezéseket a 14. pont tartalmazza.

17.1.2.2. Ha a Szolgáltató üzembe helyezési díjat (22.2.1 pont) felszámít, a fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késedelem után, az üzembe helyezési díj 1,5 %-a.

17.1.2.3. Ha a Szolgáltató Egyszeri díjat (22.2.1 pont) nem számít fel, a fizetendő kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett előfizetési díj (22.3.2 pont) összege vagy annak hiánya esetén az adott havi Forgalmi díjak összege. A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késedelem után, az egy napra eső kötbéralap 150 %-a.

17.1.3. **Kötbér a hibaelhárítás nem megfelelése esetén**

17.1.3.1. Ha a hiba következtében a Szolgáltatást a hibaelhárítási időn túl (15.1.8 pont) nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján a Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) 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.

17.1.3.2. Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 17.1.3.1 pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie a hibaelhárítási időn túli időszakra.

17.1.3.3. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Szerződés megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a hiba bejelentésétől számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

17.1.3.4. Ha a Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított egy héten belül nem tudja elhárítani a hibát, úgy a hiba tartósan minősül, és így mindkét fél részéről megszüntethető a Szerződés rendkívüli felmondással az adott szolgáltatás-típus tekintetében (10.1.3.7.3 pont).

17.1.4. **Kötbér a rendelkezésre állás nem megfelelése esetén**

17.1.4.1. Ha az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által a rendelkezésre állási időre (15.1.4 pont) vállalt értékhez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a kötbér alapja az Előfizető által a

hibás teljesítést megelőző hónapban kifizetett összes havi Forgalmi díj 25 %-a. A Szolgáltató minden éves kiesési időt meghaladó további kiesett óra után a kötbér alap egy órára jutó összegét írja jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves kiesési keretet túllépte.

17.1.4.2. Szolgáltató általi szüneteltetés esetén a pontban szereplő feltételek lépnek érvénybe, illetve a 11.2.3 pontban szereplő, 48 órán túli szüneteltetés esetén a Szolgáltató köteles visszatéríteni a tárgyhónapra eső előfizetési díjat.

17.1.5. **Kötbér számlapanasz esetén**

17.1.5.1. Ha a Szolgáltató a számlapanasznak helyt ad, a vitatott összeget megtéríti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat (17.3 pont) mértékével. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a tévesen beszedett díjtétel beszedésének napja, végső napja a díjtétel visszafizetésének napja.

17.1.5.2. A számlapanasz kivizsgálására vonatkozó rendelkezéseket a 15.1.9 pont tartalmazza.

17.1.6. **Kötbér áthelyezés határidejének be nem tartása esetén**

17.1.6.1. A Szolgáltató az áthelyezés határidejének (9.1.2.9.4 pont) be nem tartása esetén, minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának (22.2.4 pont) egyharmadával megegyező kötbért köteles fizetni.

17.1.6.2. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

17.1.7. **Kötbér átírás határidejének be nem tartása esetén**

17.1.7.1. A Szolgáltató az átírás határidejének (9.1.2.10.8 pont) be nem tartása esetén, minden késedelmes nap után az átírás díjának (22.2.3 pont) egyharmadával megegyező kötbért köteles fizetni.

17.1.7.2. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

17.2. **Előfizető általi kártérítés, kötbérkötelezettség**

17.2.1. A 14.6 pontban leírt eset bekövetkezik, azaz az Előfizetőnek felróható okból (pontatlan adatközlés, számlatartozás stb.) meghiúsul az üzembe helyezés, úgy a Szolgáltató a 22.2.2 pontban szereplő díjat számítja fel az Előfizetőnek.

17.2.2. 10.1.3.6.3 pontban meghatározott, hűségidőszakon belüli, Előfizető által kezdeményezett rendes felmondás esetén, az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Egyedi Előfizető Szerződésben meghatározott összeget megfizetni.

17.2.3. Az Előfizetőt kártérítési kötelezettség terheli azon esetekben, mikor a Szolgáltatás igénybevétele során vagy azzal kapcsolatban, melyben a Szolgáltatónak anyagi kárt okoz, vagy indokolatlanul igénybe veszi a Szolgáltató erőforrásait, pl. hibás adatközlésből eredően, (9.1.2.4 pont), stb.

17.3. **Késedelmi kamat**

17.3.1. A késedelmi kamatot a Szolgáltató a bruttó követelés alapján számítja ki napi elszámolással. A késedelmi kamatláb mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt megegyezik a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresével.

18. **A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

18.1. A Szerződésből eredő jogvita esetén a felek elsősorban békés és jóhiszemű egyeztetések útján keresnek megoldást.

- 18.2. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (26. pont).
- 18.3. Az „Általános szerződési feltételekben“ nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.
- 18.4. Értesítésekkel kapcsolatos vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette.

19. Vis maior

- 19.1. Vis majornak számít minden olyan, a szerződő felek akaratán kívül bekövetkező esemény, amely előre nem látható vagy, ha igen, elkerülhetetlen és megakadályozza a szerződésből fakadó kötelezettségük teljesítésében, beleértve a háborús eseményeket, a terror cselekményeket, természeti katasztrófát, rendkívüli időjárási viszonyokat. Ha vis maior esemény bekövetkezik, az erre hivatkozó fél köteles a másik felet erről és megszűnésének várható időpontjáról értesíteni, egyidejűleg javaslatot tenni az így jelentkező késedelem vagy hiba kiküszöbölésére.
- 19.2. Amennyiben a szerződés szerinti teljesítést a vis maior véglegesen meghiúsítaná, úgy a felek szerződési kötelezettségeik alól szabadulnak és nem alkalmazhatók a szerződésesség jogkövetkezményei.

20. Ügyfélszolgálat

20.1. Az ügyfélszolgálat feladata

- 20.1.1. A Szolgáltató által üzemeltetett Ügyfélszolgálat alapvető feladata a Szolgáltató és az Előfizetők közötti kapcsolattartás, adminisztratív, regisztrált ügyintézés. Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők a Szolgáltatás iránti igényüket jelenthetik be, szerződést köthetnek, módosíthatják és szüneteltethetik, díjfizetést teljesíthetnek, a Szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhatnak és információt kérhetnek, hibabejelentést tehetnek, a Szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhetnek.

20.2. Az ügyfélszolgálat működése

- 20.2.1. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit a 1.2 pont tartalmazza.
- 20.2.2. Az Ügyfélszolgálaton személyesen, telefonon vagy elektronikus úton történt megkeresés tényét rögzítik, melyet a Szolgáltató legalább 1 éven át megőriz. Amennyiben a telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül, a hangfelvétel tényéről a hívó felet előzetesen tájékoztatja. Ez esetben a Szolgáltató a rögzített hangfelvételeket 1 évig tárolja.
- 20.2.3. Személyes megkeresés esetén nem készül hangfelvétel.
- 20.2.4. Az azonnal elintézett esetek kivételével, az ügyfél 15 napon belül írásos választ kap.
- 20.2.5. A Szolgáltató az Előfizető számára, az ügyfélszolgálatán közzéteszi a panaszkezeléssel (16. pont) kapcsolatos alábbi információkat:
- a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
 - az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
 - a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- 20.2.6. A Szolgáltató telefonon történő megkereséseket az ügyfélszolgálati munkatárs (ügyintéző) fogadja, de emellett a Szolgáltató automata telefonos ügyfélfogadási rendszert is üzemeltethet. A kezelő, hibafellevő válaszüdejét a 15.1.7 pont tartalmazza.

21.8. Adatbiztonság

- 21.8.1. A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.
- 21.8.2. A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.
- 21.8.3. A Szolgáltató az írásban megkötött szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.
- 21.8.4. A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusirtó programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.
- 21.8.5. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse a mindenkori műszaki igazgató.
- 21.8.6. Az Előfizető köteles személyes adatait, illetve a Szolgáltatáshoz szükséges illetve vonatkozó adatokat (ideértve a felhasználóneveket, jelszavakat, stb.) bizalmasan kezelni.

22. Szolgáltatási díjak

22.1. A díjmódosítással kapcsolatos feltételeket a 9.3. pont tartalmazza.

22.2. Egyszeri/eseti díjak

22.2.1. Üzembe helyezési díj

A Szolgáltatás üzembe helyezéséért (14.5. pont) a Szolgáltató üzembe helyezési díjat számít fel. A Szolgáltatás üzembe helyezési díja vezérszámonként 6.000 Ft+áfa.

22.2.2. Sikertelen üzembe helyezési díj

A 14.6 pont rendelkezésének megfelelően, a Szolgáltató sikertelen üzembe helyezési díjat számít fel. A Szolgáltatás sikertelen üzembe helyezési díja vezérszámonként 3.000 Ft+áfa.

22.2.3. Átírási díj

Az átírás (9.1.2.10 pont) díja megegyezik a 22.2.6 pontban meghatározott adminisztrációs díj mértékével. Az átírási díj nem függ a telefonvonalak, illetve a telefonszámok számától.

22.2.4. Áthelyezési díj

Az áthelyezés (9.1.2.9 pont) díja az a 22.2.6 pontban meghatározott adminisztrációs díj mértékének kétszerese. Az áthelyezési díj nem függ a telefonvonalak, illetve a telefonszámok számától.

22.2.5. Visszakapcsolási díj

A visszakapcsolási díjat a Szolgáltatás Előfizető által kezdeményezett szüneteltetésének (11.1 pont) befejeztével, vagy a Szolgáltató általi korlátozás (12. pont) végeztével számolhatja fel a Szolgáltató. A visszakapcsolási díj megegyezik az adminisztrációs díj mértékével (22.2.6 pont). A visszakapcsolási díj nem függ a telefonvonalak, illetve a telefonszámok számától.

22.2.6. Adminisztrációs díj

A Szolgáltató jogosult az Előfizető kezdeményezéseinek, vagy az Előfizető nem megfelelő üzleti magatartása következtében bekövetkezett, Szerződésben meghatározott jogkövetkezményeinek adminisztrációs erőforrásköltségeit az Előfizetővel megtéríttetni. Az adminisztrációs díj mértéke: 3.000 Ft+áfa.

22.2.7. Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj

A 25.8 pont rendelkezésével összhangban, amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget (díjtagozás), és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalány felszámítására jogosult. A behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj mértéke a követelés 20%-a.

22.2.8. Felszólító levél díja

A 25.8 pont rendelkezésével összhangban, a Szolgáltató által küldött felszólító levelek adminisztrációs díja 300 Ft+áfa/levél. Ügyenként az első felszólító levél díjmentes.

22.3. Rendszeres díjak

22.3.1. A rendszeres díjakat a 11.2.3 pontban meghatározott feltételek esetén az Előfizető nem köteles megfizetni.

22.3.2. Előfizetési díj

22.3.2.1. Az előfizetési díj a Szolgáltatás üzemeltetésének rendszeres fix költségeit fedezi.

22.3.2.2. Az előfizetési díj lehet lebeszélhető vagy nem lebeszélhető. A lebeszélhető előfizetési díjat, és a nem lebeszélhető előfizetési díjat együttesen nem alkalmazhatja a Szolgáltató.

22.3.2.3. Lebeszélhető előfizetési díj

A lebeszélhető előfizetési díj mértéke: 5.000 Ft+áfa/hó. A lebeszélhető előfizetési díj mértékéig a Szolgáltató ezt a díjat számlázza, e felett a tényleges forgalmi díjat (22.4. pont).

22.3.2.4. Nem lebeszélhető előfizetési díj

A nem lebeszélhető előfizetési díj mértéke: 3.500 Ft+áfa/hó

22.3.3. Lebeszélhető minimum forgalmi díj

A lebeszélhető minimum forgalmi díj mértékét a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben határozza meg. A lebeszélhető minimum forgalmi díj mértékéig a Szolgáltató ezt a minimum forgalmi díjat számlázza, e felett a tényleges forgalmi díjat (22.4. pont).

22.3.4. Szüneteltetés díja

Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés (11.1 pont) díja az Előfizetési díj (22.3.2. pont) és a Lebeszélhető minimum forgalmi díj (22.3.3. pont) összegének 30%-a.

22.4. Forgalmi díj

22.4.1. A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított, a 2.3 pontban meghatározott, változó összegű díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételeivel arányosan fizet.

22.4.2. A forgalmi díjak számlázása perc, másodperc vagy vegyes (pl. elsőperc) alapú lehet.

22.4.3. A forgalmi díjakat az I. számú Melléklet tartalmazza.

22.5. Kapcsolási díj

A kapcsolási díj a sikeres hívások, hívásonkénti egyszeri díja, függetlenül a hívás hosszától. A kapcsolási díj mértéke 7 Ft+áfa.

22.6. Kiegészítő szolgáltatások díjai

22.6.1. Elektronikus hívásrészletező (tételes számlamelléklet) díja

A hívásrészletező (tételes számlamelléklet) (2.8.3. pont) szolgáltatás díjfizetés nélküli szolgáltatás, azaz bármikor ingyenesen megtekinthető.

22.6.2. Nyomtatott hívásrészletező díja

22.6.2.1. A nyomtatott hívásrészletező (tételes, nyomtatott számlamelléklet) (2.8.4 pont) díja mellékletenként, üzleti előfizetők számára: első oldal 500 Ft+áfa, további oldalak 100 Ft+áfa/oldal. Egyéni előfizetők számára ingyenes.

22.6.2.2. Egyedi igény szerinti, nyomtatott hívásrészletező (2.8.4.2 pont) esetén, a nyomtatott hívásrészletező díján felül adminisztrációs díjat (22.2.6 pont) köteles havonta fizetni az Előfizető.

22.7. Hiteles dokumentum igénylés díja

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatótól a Szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre köteles. A hiteles dokumentum igénylés díja: 1.000 Ft+áfa.

22.8. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szerződés éves becsült értékének 20 %-át kérheti vagyoni biztosítékként az Egyedi Előfizetői Szerződésben.

23. Díjazási időszakok

- 23.1. Napon túli díjazási időszak munkanapokra és munkaszüneti napokra osztott, folyamatos rendszerű.
- 23.2. Napon belül, díjcsomagtól függően alkalmazhat csúcsidőn kívüli és csúcsidőn belüli időszakot. A csúcsidőn belüli időszak munkanapokon 7-18 óra közti időszakot jelöli.
- 23.3. Az ÁSZF-ben meghatározott díjazási időszakoktól az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhet a Szolgáltató. Kedvezőbb feltételek esetén az eltérés kedvezménynek (24. pont) minősül.

24. Kedvezmények

- 24.1. A Szolgáltató kedvezményt nyújthat az Előfizetőnek oly módon, hogy az ÁSZF-ben meghatározott feltételeknél kedvezőbb feltételeket (pl. a 22. pontban meghatározott díjaknál kedvezőbb díjakat, kedvezményes díjazási időszakokat, stb.) biztosít az Egyedi Előfizetői Szerződésben. A Szolgáltató úgynevezett csomagokba (díjcsomagokba) is csoportosíthatja a különböző kedvezményeket és szolgáltatástípusokat (ez esetben a 2.10.5 pontban meghatározott feltételek életbe léphetnek).
- 24.2. Az Előfizető kedvezményekre való jogosultságának elvesztése esetén (pl. 10.1.3.7.5.5, 17.2.2 pontok) a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás időszaka alatt nyújtott kedvezmények visszafizettetésére, kivéve a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításából eredő felmondást (9.4 pont).

25. A díjfizetés és számlázás módja és ideje

- 25.1. Az Előfizető a Szolgáltatás Szerződés szerinti díjait fizeti meg Szolgáltató részére a Szolgáltatásért, a Szerződés hatályba lépésének (7. pont) napjától .
- 25.2. A díjakat Szolgáltató két tizedesre, azaz fillérre kerekítve számolja és a belföldi postautalvány (postai csekk) szabályoknak megfelelően kerekítve számlázza.
- 25.3. Szolgáltató minden tárgyhónapot követő hónap 15. napig számlát bocsát ki az Előfizető részére a Szolgáltatás tárgyhónapra vonatkozó díjairól.
- 25.4. A számlán megjelölt fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 10. naptári nap. Az Előfizető a Szolgáltatás díjait a számlán megjelölt fizetési határidő lejártáig köteles a számlán megjelölt bankszámlaszámra eljuttatni a Szolgáltató részére. Szerződés szerinti teljesítésnek az a fizetés minősül, amely a fizetési határidőn belül a Szolgáltató bankszámlájára beérkezett.
- 25.5. Ha az Előfizető az általa megadott címre a tárgyhó 23. napjáig nem kap számlát, úgy ezt haladéktalanul köteles bejelenteni Szolgáltatónak. Mindaddig amíg az Előfizető saját hibáján kívül számlát nem kap, fizetési késedelembe nem esik. A Szolgáltatás megszűnése nem mentesít a korábban kezdeményezett szolgáltatás igénybevételének megfizetése alól még akkor sem, ha azok költsége csak későbbi időpontban jelentkezik.
- 25.6. Amennyiben az Előfizető a számla díjait a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig nem fizeti be, késedelmi kamatot (17.3 pont) köteles fizetni.
- 25.7. Amennyiben az Előfizető díjtartozása a felszólító eljárást -azaz a jogkövetkezményekre figyelmeztető, legalább 30 napos határidőt megjelölő, első felszólító levél elküldését legalább 15 nappal követő, második értesítés megtörténtét- követően is fennáll, a Szolgáltató korlátozhatja a Szolgáltatást (1212.1. pont), rendkívüli felmondással felmondhatja a Szerződést (10.1.3.7.5.2. pont), továbbá behajtási útra terelheti az ügyet, mely lépések egymást nem zárják ki.
- 25.8. Szolgáltató jogosult az eljárás (behajtás), illetve azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díjtartozás miatt küld az Előfizetőnek. Ezen esetben alkalmazott díjakat a 22.2.7 és a 22.2.8 pontok tartalmazzák.
- 25.9. Számlapanasz esetén a 15.1.9 pontban meghatározott feltételek érvényesek.

25.10. A díjak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok

A díjak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetése egyedi, kölcsönös megállapodás alapján lehetséges.

26. Felügyeleti szerv

- 26.1. A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) gyakorolja:

Honlap: www.nhh.hu

Nemzeti Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: 1-457-7100
Telefax: 1-356-5520
E-mail cím: info@nhh.hu

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda
Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf.: 997.
Telefon: 1-468-0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
Telefon: 1-468-0500

Telefax: 1-468-0509 (központ)

26.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) elérhetőségei:

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Telefon: 1-457-7141

Telefax: 1-457-7105

E-mail cím: hfjkh@nhh.hu

I. számú Melléklet – Forgalmi Díjak

3Phone forgalmi díjai (22.4 pont) üzleti ügyfelek részére:

Hívásirányok		Csúcsidőben és csúcsidőn kívül* [Ft+áfa/perc]
Belföldi hívásirányok	Helyi hívás	
	Távolsági vezetékes	Magyar Telekom
		Egyéb
	Mobil	T-Mobile
		Pannon GSM
		Vodafone
Nemzetközi hívásirányok**	1. zóna	
	2. zóna	
	3. zóna	
	4. zóna	
	5. zóna	
	6. zóna	
	7. zóna	
	8. zóna	
	9. zóna	
	10. zóna	
	11. zóna	

* A csúcsidő és csúcsidőn kívüli besorolást a 23.2 pont tartalmazza.

**A nemzetközi díjzónák besorolása megegyezik a Magyar Telekom vezetékes telefon díjzónáival.

Amennyiben a díjtáblázatban egy ország vezetékes és mobiltelefon hálózatába irányuló hívások díjai eltérnek, úgy ezek külön hívásiránynak minősülnek.

Kivételek:

Irány	Zóna
Egysült Királyság "Personal Number", "Shared Cost"	5. zóna
Olaszország mobil "Wind"	7. zóna
Grönland	10. zóna
Grönland mobil	10. zóna
Burkina Faso	10. zóna
Észak Mariana Szigetek	700 Ft
Midway Szigetek	600 Ft
Kelet Timor	500 Ft

Díjzónákon kívüli irányok (egyedi árazással):

Irány	Nettó ár/perc
INMARSAT MINI M	400 Ft
Kelet Timor	500 Ft
Midway Szigetek	600 Ft
Észak Mariana Szigetek	700 Ft
IRIDIUM 8817, 8816	800 Ft
INMARSAT A, FAX, SNAC, SKYPHONE	1050 Ft
GMSS	1200 Ft
Nemzetközi Hálózatok (+882)	1400 Ft
Wake Szigetek	1800 Ft
EUROSAT	1800 Ft
INMARSAT B, M	2000 Ft
Tristan da Cunha	2800 Ft