

## **Általános Szerződési Feltételek**

(továbbiakban: ÁSZF)

**AMTEL Hang és Internet Kommunikáció Magyarország Kft.**

(továbbiakban: Szolgáltató)

**Közcélú, nyilvános távbeszélő szolgáltatására vonatkozóan**

(továbbiakban: Telefon szolgáltatás)

Hatályos: 2011. december 1-től.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. Általános adatok, elérhetőség .....</b>	<b>6</b>
1.1 A Szolgáltató neve és címe .....	6
1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége .....	6
1.3 A hibabejelentő elérhetősége .....	6
1.4 Az internetes honlap címe .....	6
1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége .....	6
1.6 Az ÁSZF elérhetősége .....	8
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....</b>	<b>8</b>
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	8
2.1.1 Fogalmak .....	8
2.1.2 Igénybejelentés, szerződéses ajánlat. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei. Írásbeli szerződéskötés .....	8
2.1.3 Szóbeli szerződéskötés .....	8
2.1.4 Ráutaló magatartással történő szerződéskötés .....	8
2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai.....	9
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	9
2.3 Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	10
2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban .....	10
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>10</b>
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	10
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	11
3.3 A Szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	11
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....</b>	<b>11</b>
4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	11
4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	11
4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	11

<b>5. Szünetelések, korlátozások.....</b>	<b>12</b>
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	12
5.1.1 A szolgáltatás szünetelésének feltételei .....	12
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei .....	12
5.3 A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés.....	12
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....</b>	<b>13</b>
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	13
6.1.1 A hibabejelentések elintézési rendje, hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő .....	13
6.1.2 A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata .....	13
6.1.3 Hibabejelentés nyilvántartásba vétele.....	14
6.1.4 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban .....	14
6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	15
6.2.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	15
6.2.2 Panasz, bejelentés.....	15
6.2.3 Panasz, bejelentés nyilvántartásba vétele .....	15
6.2.4 Díjreklamáció .....	16
6.3 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	16
6.3.1 Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	16
6.3.2 A kötbér mértéke.....	17
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	17
6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	17
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....</b>	<b>18</b>
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	18
7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak .	19
7.1.1.1 Egyszeri díjak.....	19
7.1.1.2 Eseti díjak .....	19
7.1.1.3 Havi előfizetési díj.....	21
7.1.1.4 Szüneteltetési díj.....	22
7.1.1.5 Díjcsomag .....	22
7.1.1.6 Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések .....	22
7.1.1.7 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....	23

7.2	A díjfizetés és a számlázás módja .....	24
7.3	Akciók és akciós díjak elérhetősége .....	24
7.4	Kártérítési eljárás szabályai. Felelősség, kártérítés, elévülés. Vis maior. ....	24
7.5	Kötbér meghatározása, mértéke és módja .....	25
<b>8.</b>	<b>A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....</b>	<b>27</b>
8.1	Az Amtel Kft., mint átvevő szolgáltató .....	27
8.2	Az Amtel Kft., mint átadó szolgáltató .....	30
8.3	Hordozott szám használati joga az arra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	31
<b>9.</b>	<b>A szerződés időtartama .....</b>	<b>31</b>
9.1	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	31
9.2	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	32
9.2.1	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel .....	32
9.2.2	Egyoldalú szerződésmódosítás .....	33
9.2.3	Az Előfizetők értesítése.....	34
9.2.4	Díjmódosítás .....	34
9.2.5	Programválaszték (csatornakiosztás módosítása).....	35
9.3	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	35
9.3.1	Átírás általános szabályai .....	35
9.3.2	Átírás üzleti Előfizető esetén .....	33
9.3.3	Áthelyezés.....	36
9.3.4	Csomagváltás az Előfizető kérelmére .....	37
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság .....</b>	<b>37</b>
10.1	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	37
10.1.1	A kezelt adatok fajtái .....	37
10.1.2	A személyes adatok tárolásának időtartama és módja .....	38
10.1.3	Személyes adatok továbbításának esetei.....	38
10.2	Jogorvoslat, kártérítés. Jogérvényesítés .....	38
10.3	Adatvédelmi felelős .....	39
<b>11.</b>	<b>Az előfizetői nyilatkozatok.....</b>	<b>39</b>
11.1	Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata...39	
11.2	Kis és középvállalkozások egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata 39	
11.3	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat..... 39	
11.4	Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről..... 40	
11.5	Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra .....	40

<b>12. Az előfizetői szerződés megszüntetésének esetei és feltételei .....</b>	<b>40</b>
12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése .....	40
12.1.1 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai .....	40
12.1.2 Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai .....	41
12.1.2.1 Szolgáltató rendes felmondása.....	41
12.1.2.2 Szolgáltató rendkívüli felmondása .....	42
12.1.3 Előfizető elállása .....	43
12.1.4 Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén .....	43
12.2 Eljárás a szerződés megszűnése esetén.....	43
12.2.1 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....	43
12.2.2 Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése .....	44
<b>13. A közvetítő választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....</b>	<b>44</b>
13.1 Definíciók.....	44
13.2 A választható szolgáltató vonatkozásában előírt jogszabályi követelmények.....	45
13.3 A közvetítő választáshoz szükséges előfizetői feltételek .....	45
13.4 Hívásonkénti közvetítőválasztás .....	45
13.5 Közvetítő-előválasztás .....	46
<b>14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>50</b>
14.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	50
14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	50
14.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	50
14.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	50
<b>15. A szolgáltatás leírása, távbeszélő (telefon) szolgáltatás, kényelmi- és kiegészítő szolgáltatások.....</b>	<b>51</b>
15.1 Távbeszélő szolgáltatás .....	51
15.1.1 Távbeszélő alapszolgáltatások .....	51
15.1.2 Kiegészítő- és kényelmi szolgáltatások .....	53
15.1.3 Igénybevétel módja.....	58
<b>16. Alkalmazandó jogszabályok.....</b>	<b>62</b>
<b>17. Mellékletek .....</b>	<b>63</b>
1. sz. melléklet Távbeszélő szolgáltatás díjcsomagjai és díjai.....	64
2. sz. melléklet A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	72
3. sz. melléklet Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri/ eseti díjak.....	73
4. sz. melléklet Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei .....	74

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve, címe:

Amtel Hang és Internet Kommunikáció Magyarország Kft. (továbbiakban: Amtel Kft.)  
Székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.

### 1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169. (Asia Center, Keleti szárny, IV. emelet)  
Telefon: 1200 vagy (+36 1) 688 9300  
Fax: (+36 1) 688 9399  
E-mail: [info@amtel.hu](mailto:info@amtel.hu)  
Nyitvatartási idő: munkanapon 8:00 – 16:00

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169. (Asia Center, Keleti szárny, IV. emelet)  
Telefon: 1200 vagy (+36 1) 688 9300  
Fax: (+36 1) 688 9399  
E-mail: [info@amtel.hu](mailto:info@amtel.hu)  
Hibajelentés adható:  
- személyesen: munkanapon 8:00 – 16:00  
- telefonon és/ vagy e-mail-en minden nap 0:00 – 24:00

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.amtel.hu](http://www.amtel.hu)

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatosan felmerült panaszával a szolgáltatót köteles megkeresni. Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez fordulhat. A felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitáira a szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató döntésével nem ért egyet, úgy panaszával az alábbi szerveket jogosult megkeresni:

#### Nemzeti Hírközlési Hatóság

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

#### Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,  
Internet: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

#### Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

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

#### Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

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

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Regionális Felügyelőiségei:

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelőisége 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. ,  
Tel: +36 52 533 924 Fax: +36 52 327 753, E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

Szolnoki Kirendeltség 5000 Szolnok, Kossuth L. út 2., Tel: +36 56 513 336 Fax: +36 56 514 306, E-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

Nyíregyházi Kirendeltség 4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., Tel: +36 42 500 694,  
+36 42 504 397 Fax: +36 42 504 398, E-mail: fogyved\_eaf\_nyiregyhaza@nfh.hu

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége 6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17., Tel:  
+36 62 541 737 Fax: +36 62 541 739, E-mail: fogyved\_daf\_szeged@nfh.hu

Kecskeméti Kirendeltség 6000 Kecskemét, Deák F. tér 3., Tel: +36 76 481 405 Fax:  
+36 76 481 416, E-mail: fogyved\_daf\_kecskemet@nfh.hu

Békéscsabai Kirendeltség 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4., Tel: +36 66 546  
150, +36 66 546 151 Fax: +36 66 546 140, E-mail:  
fogyved\_daf\_bekescsaba@nfh.hu

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.,  
Tel: +36 36 515 598 Fax: +36 36 323 587, E-mail: fogyved\_emf\_eger@nfh.hu

Miskolci Kirendeltség 3525 Miskolc, Városház tér 1., Tel: +36 46 506 071 Fax: +36  
46 506 072, E-mail: fogyved\_emf\_miskolc@nfh.hu

Salgótarjáni Kirendeltség 3100 Salgótarján, Rákóczi út 36., Tel: +36 32 511 115  
Fax: +36 32 511 118, E-mail: fogyved\_emf\_salgotarjan@nfh.hu

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége 1052 Budapest, Városház u.  
7., Tel: +36 1 328 0185 Fax: +36 1 411 0116, E-mail:  
fogyved\_kmf\_budapest@nfh.hu

Fogyasztókapcsolati Iroda 1088 Budapest, József krt. 6. Tel: + 36 1 459 4999, +36  
1 459 4836, +36 1 459 4833, +36 1 459 4832 Fax: +36 1 303 9075

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége 7400 Kaposvár, Fő u. 57., Tel: +36 82  
510 868 Fax: +36 82 510 661, E-mail: fogyved\_ddf\_kaposvar@nfh.hu

Pécsi Kirendeltség 7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16., Tel: +36 72 510 790, +36 72  
510 494 Fax: +36 72 510 791, E-mail: fogyved\_ddf\_pecs@nfh.hu

Szekszárdi Kirendeltség 7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., Tel: +36 74 510  
414 Fax: +36 74 510 413, E-mail: fogyved\_ddf\_szekszard@nfh.hu

NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-  
14., Tel: +36 22 501 751 Fax: +36 22 501 627, E-mail:  
fogyved\_kdf\_szekesfehervar@nfh.hu

Tatabányai Kirendeltség 2800 Tatabánya, Fő tér 4., Tel: +36 34 309 303 Fax: +36  
34 309 302, E-mail: fogyved\_kdf\_tatabanya@nfh.hu

Veszprémi Kirendeltség 8200 Veszprém, Megyeház tér 1., Tel: +36 88 564 136 Fax:  
+36 88 564 139, E-mail: fogyved\_kdf\_veszprem@nfh.hu

NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége 9022 Győr, Árpád út 32. Tel: +36  
96 329 244 Fax: +36 96 329 186, E-mail: fogyved\_nydf\_gyor@nfh.hu

Szombathelyi Kirendeltség 9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1., Tel: +36 94 505  
220 Fax: +36 94 506 984, E-mail: fogyved\_nydf\_szombathely@nfh.hu

Zalaegerszegi Kirendeltség 8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10., Tel: +36 92 510 530 Fax: +36 92 510 641, E-mail: fogyved\_nydf\_zalaegerszeg@nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

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

1.6. Az ÁSZF elérhetősége: a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és weboldalán.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:

2.1.1. Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
- b) az egyéni Előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.

2.1.2. Az ajánlattevő – az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, ill. a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó – igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban (levélben, vagy elektronikus úton) közölheti.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.

Ha az igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez minden szükséges adatot tartalmazó igénybejelentést, és a szerződés megkötését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és megkezdni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.1.5. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést. Amennyiben nem áll fenn az ÁSZF 2.1.5. pontjában meghatározott műszaki feltétel a Szolgáltató az igénybejelentőnek tett egyedi ajánlatban adja meg a szolgáltatás létesítésének határidejét.

Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni, ennél későbbi határidőt az Előfizető sem kérhet a Szolgáltatótól.

2.1.3. A szóban megkötött szerződések létrejötte a Szolgáltató teljesítésének, Előfizető által történt igazolásával, vagy az Előfizető díjfizetésével, ráutaló magatartással bizonyítható.

2.1.4. Amennyiben valamely okból kifolyólag az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére az előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, az előfizetői szerződés – a szolgáltatás igénybevételeivel, illetve a számla kiegyenlítésével – ráutaló magatartással jön létre.

- 2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített hálózat, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt település(ek)en vehetők igénybe.  
Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az igénylő által megjelölt hozzáférési ponton elérhető-e az igényelt szolgáltatás, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.
- 2.1.6. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, (védőcső, kábelcsatorna) vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A Szolgáltató – alapesetként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít. További hozzáférési pont létesítésének díja az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.  
Az előfizetői hozzáférési pont telepítése, a vonali csatlakozási pont és a háztadasi pont, illetve a háztadasi pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza nem lehet hosszabb, mint 20-20 méter és együttesen sem haladhatja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén, kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni, melynek mértékét a Szolgáltató helyszíni felmérést követően egyedi ajánlatban adja meg az előfizető részére.
- 2.1.7. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot, a Szolgáltató által kiépített kábelrendszer a Szolgáltató tulajdona.
- 2.1.8. A szolgáltatás igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező eszköz és/ vagy készülék, kiegészítő berendezés lehet szükséges. Szolgáltató kizárólagos tulajdonában álló készülék és/ vagy igénybe vett kiegészítő berendezés a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ezért a készülék más kártyával és/ vagy azonosítóval, vagy más hozzáférési ponton és/ vagy más berendezéssel nem használható. A Szolgáltató által a szolgáltatás igénybevételéhez biztosított bármely kiegészítő készülék vagy berendezés az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át. A készülékért az Előfizető felelősséggel tartozik, elvesztése, megrongálódása esetén az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott kártérítésre köteles a Szolgáltató felé.
- 2.1.9. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha
- a) az Előfizetőnek lejárt díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
  - b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
  - c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.
- 2.1.10. Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az igénylőt a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül értesíti. Az értesítést követően az igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.
- 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:
- 2.2.1.
- a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,
  - b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
  - c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
  - d) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,

- e) a csatlakoztatni kívánt készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont.
  - f) igényelt díjcsomag,
  - g) igénylő hozzájárulása a 2.2.1. pont szerinti adatai kezeléséhez,
  - h) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.
- 2.2.2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 2.2.3. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.
- 2.3. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek, és a szerződés a Felek között létrejön – legfeljebb a szerződést követő 15 napon belül vállalja.
- A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.
- Az előfizetői szerződés
- a) jelenlévők között – leginkább az ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
  - b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában a c) pontban foglalt esetet kivéve,
  - c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
  - d) távollévők között szóban (telefonon) vagy írásban (e-mail, és/ vagy on-line ügyfélszolgálat) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
  - e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.
- Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselet szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az Előfizetőnek vagy meghatalmazottnak kell aláírnia.
- 2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban
- Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2. pontban került szabályozásra.
- Az előfizetői adatok változására vonatkozó rendelkezéseket pedig a 12.4. pont tartalmazza.

### 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

- 3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján telefon szolgáltatást nyújt, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. szerint. A Szolgáltató által biztosított szolgáltatáson belül díjcsomagokat alakít ki, amelyek elnevezését és jellemzőit, az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

A szolgáltatást az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt földrajzi területen veheti igénybe.

3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, falátörés, stb.) ha az megvalósítható, - a szolgáltatás későbbi karbantartására is tekintettel – a Szolgáltató figyelembe veszi, amennyiben az nem veszélyezteti a szolgáltatás biztonságos nyújtását, és amennyiben a kiépítés költségét fedezi az egyszeri (belépési) díj.

#### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere.

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Kivételesen a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű szolgáltatás esetén adott földrajzi terület és/ vagy szolgáltatástípus vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő szolgáltatás minőség esetén tehet.

4.1.1. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a szolgáltatás háttérszolgáltatónál való átvételi pontján folyamatosan és méréssel legalább félévente,
- a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.2. Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy harmadik személynek tovább értékesíti,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 11.1.2.2. pont tartalmazza.

4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

4.3.1. Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat,

amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

- 4.3.2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 4.3.3. A hálózatra történő első csatlakozást a Szolgáltató díjmentesen, ill. a belépési díj ellenében elvégzi. Az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés behangolása az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további csatlakozást és/ vagy behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

- 5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében, vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

- 5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató ezen időtartam alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást, és megkezdí az előfizetői szerződésben meghatározott teljes havidíj számlázását.

- 5.2. A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére (kimenő/ és vagy bejövő forgalom korlátozása) a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztat.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

Az Előfizető a szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a szolgáltatást jogellenesen használja (4.3. pont)

A Szolgáltató a korlátozást 3 munkanapon belül megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért az ÁSZF 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolja fel.

- 5.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a

szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles és a Szolgáltatónak nem keletkezik kötbérfizetési kötelezettsége. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a megkezdett, de a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból be nem fejezett hibaelhárítást-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díj időarányos részét a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

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

A Szolgáltató a tervezett szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában és/ vagy az ÁSZF 8.2.3. pontja szerinti egyéb módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

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

A rendszeres karbantartási munkákat munkanapokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.

6.1.1. A Szolgáltató köteles a hibabejelentések kivizsgálását 48 órán belül megkezdni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely munkanapon 8 és 16 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valószínűleg hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valószínű hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a társ-és háttérszolgáltatók által biztosított szolgáltatás nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

6.1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálat mellett 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét a jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen vagy
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be.
- Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélaazonosító számát.

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

- 6.1.3. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
  - c) a hibajelenség leírását,
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- 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.
- 6.1.4. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (csatlakozott készülék illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az ÁSZF 3. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3.2. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés)

6.2.1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

6.2.2. Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

6.2.3. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

A 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, az Előfizetői azonosító számát,
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
  - d) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - e) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

- 6.2.4. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 11.1.2 pontjában foglaltak szerint felmondani, feltéve, hogy az előfizető az egyéb esedékes és a díjreklamációval nem érintett díjakat határidőben teljesíti.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak 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 díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

- 6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése.

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

- 6.3.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az Előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;

- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hibabehatároláshoz és/ vagy elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

6.3.2. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan 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 hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az 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 havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### 6.4. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, egyéb bejelentést tehet és panasszal élhet.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra munkaidőben érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat minden munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 2 munkanapon zárva tarthat, amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes oldalán.

6.5. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

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

Általános információ és központi e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos**

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

Honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu) Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon:

<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.**

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefon: (1) 459-4800/23025 mellék, ill. (1) 459-4800/23023 mellék

Telefax: (1) 411-0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el. A Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Szolgáltató székhelyének megfelelő kirendeltségének elérhetősége:

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

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

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

**7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

7.1. A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan

formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak
- c) forgalmi díjak

7.1.1.1. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

*Belépési díj*

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és/ vagy a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki.

A mindenkor kiépítéskor a Szolgáltató által szerződés szerint biztosított eszköz első programozása ingyenes.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető végberendezését programozni, beállítani, azonban amennyiben szakmai felkészültsége és kapacitása megengedi, úgy külön díj ellenében az Előfizető kérésére megteheti (kiszállási díj és programozási díj ÁSZF 3. sz. melléklet).

7.1.1.2. Eseti díjak

Az eseti és/ vagy adminisztrációs díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti és/ vagy adminisztrációs díjak a következők:

*Hálózatfejlesztési hozzájárulás*

Különleges (egyedi) esetben, amikor az igénylő által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényel, a Szolgáltató az egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólag az alábbiak:

- amennyiben az igénylő az előfizetői leágazástól léghébeles csatlakozással köthető be, de az igénylő földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő előfizetői hozzáférési pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- ha az igénylő erősítő felszerelését kéri saját ingatlanán belül és vállalja annak az elektromos hálózatról történő üzemeltetését saját költségviseléssel,
- ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az igénylő, feltéve, ha azt Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az igénylő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az igénylő.

A Szolgáltató és az igénylő a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

*Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja*

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére a már meglévő egynél, utólag több előfizetői hozzáférési pont is létesíthető, ha az szakmailag teljesíthető.

#### *Áthelyezési díj*

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található.

#### *Átírási díj*

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

#### *Elállási díj*

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

#### *Kiszállási díj*

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl.: Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére behangolja, beprogramozza, ebben az esetben a kiszállási díjon felül behangolási/ programozási díj is fizetendő.

#### *Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után*

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

#### *Kihelyezett hírközlési eszköz, berendezés használati díja*

Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételéhez ilyen hírközlési berendezés igénybevétele szükséges, a Szolgáltató egy darab eszközt (STB, router, modem, switch, stb.) ingyenesen bocsát az Előfizető rendelkezésére, minden további eszköz vagy berendezés használatáért havi használati díjat jogosult érvényesíteni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

#### *Kártérítési díj*

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő, az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott.

*Csomagmódosítási díj*

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott/ hűségidős időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő díjcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

*Számlamásolat díja*

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

*Kiegészítő létesítési díj*

A Szolgáltató egyedi megállapodás alapján kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő hálózatkialakítást igénylő megoldást igényel, illetve az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel.

*Fizetési felszólítás eljárási díja*

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtarozással egyidejűleg megtéríteni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

*Hibajavításhoz kapcsolódó díjak*

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a Szolgáltató díjat számláz ki az Előfizető részére az ÁSZF 3. sz. melléklete, vagy attól eltérő esetben egyedi megállapodás szerint.

7.1.1.3. Havi előfizetési díj (ÁSZF 1. sz. melléklet)

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta, az alább megjelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is.

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

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

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, havi gyakorisággal a tárgy hó 01. napjától a tárgy hó 31. napjáig terjedő időszakra terjed ki. Az Előfizető havi fizetési gyakorisággal, a számlán szereplő fizetési határidőig köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára a tárgyhónap 1. napjával kezdődően, az induló naptól számított 15. napig eljuttatja.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a számlán feltüntetett késedelmi kamatot kell fizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a

Szolgáltatóhoz megérkezik, banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A késedelmi kamat számításának módja:

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 10% késedelmi kamatot számíthat fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- Üzleti Előfizetők esetében a ki nem egyenlített számla összege után a Szolgáltató évi 13%-os késedelmi kamatot számíthat fel.
- Az Üzleti Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek.

#### 7.1.1.4. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

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

#### 7.1.1.5. Díjcsomagok

A Szolgáltató a telefon szolgáltatás keretében különböző szolgáltatáscsomagokat képezhet. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt díjcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyéni és üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

#### 7.1.1.6. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult, kivéve ha a Szolgáltató akciós ajánlata alapján kifejezetten hozzájárult több kedvezmény igénybe vételéhez.

#### 7.1.1.6.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény, a hűségidő vállalásával létrejött előfizetői szerződések a határozott időtartamú szerződésekkel egy szabályozás alá tartoznak

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető hűségidő vállalásával és/ vagy határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe,

amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint (csomag) igénybe vételéhez és hűségidő vállalásához és/ vagy meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a hűségidő és/ vagy határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését a hűségidő és/ vagy határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest alacsonyabb havidíjú díjcsomagra vonatkozó szerződésmódosítást kezdeményez;
- d) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem lehetséges, vagy ott a Szolgáltató nem nyújtja az igényelt szolgáltatást;
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
- f) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről, üzleti előfizetőre kéri átírni.

#### 7.1.1.6.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák.

#### 7.1.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

##### *Utólagos telepítési díj*

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető – egy már működő szolgáltatáshoz – utólagos vételi hely kiépítését kéri;
- vagy amennyiben egy már működő szolgáltatáshoz utólagos eszköz vagy beltéri egység iránti igény merül fel;
- vagy ha az Előfizető kérésének megfelelően set top box típuscserére kerül sor.

Az igényelt eszközök vagy beltéri egységek típusától és számától függően különbözőek lehetnek az utólagos telepítési díjak.

*Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti átalány-kártérítés*

Amennyiben az Előfizető az eszközöket a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

##### *Átírás díja*

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számít fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

##### *Házon kívüli áthelyezés díja*

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtarozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül,

áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

*Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja*  
Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

*Korlátozás megszüntetésért fizetendő visszakapcsolási díj*  
Amennyiben az Előfizető szerződészegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

*Díjcsomag módosítás díja*  
Amennyiben a díjcsomag módosítás az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

## 7.2. Díjfizetési módok

### Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy banki átutalással rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Banki átutalással a fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),

## 7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkorai akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a szolgáltató 1. pont alatti internetes oldalain és / vagy az ügyfélszolgálatán személyesen és telefonon.

## 7.4. Kártérítés

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

### *A kártérítési eljárás*

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonaiban okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában a Szolgáltatónak felróható okból bekövetkezett értékcsökkenést, a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti, kivétel az elmaradt hasznot.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerinti teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

#### *Vis maior*

Vis maiornak minősülő hiba, illetve szolgáltatás szüneteltetés miatt a Szolgáltató nem tartozik kártérítési kötelezettséggel. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség és a földrajzi hozzáférhetőség adott szintjén a Szolgáltató által nem háríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, háttér- társ- és programszolgáltatók a Szolgáltató szolgáltatásait érintő általános, vagy fizikai behatás következtében létrejött szolgáltatási képtelensége, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó jogszabályok lényeges módosulása.

#### 7.5. Kötbér

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződés szerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződés szerű magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

#### *A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:*

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles, kivétel az Előfizető kérésére történő későbbi létesítés, ill. szolgáltatás biztosítás.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj, telepítési díj esetében egy tizenötöd része, telepítési díj hiányában egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön szerződésben rendelkezik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerinti teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződés szerinti magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

#### *Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér*

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1.) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### *A kötbér mértéke a vetítési alap*

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

#### *A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap*

- a hiba bejelentését megelőző hat hónagra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

#### *Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 3 munkanapon belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

#### *Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (8.3.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

*Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 8.3.3. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

*Meghiúsulási kötbér*

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér felét köteles megfizetni.

## 8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

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

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

### Fogalmak:

Az **átadó szolgáltató** az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató, amelynek előfizetője szolgáltató változtatás keretében az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatóhoz viszi át.

Az **átvevő szolgáltató** az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatótól hozza át.

A **számátadási időablak** az a 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:

Dátum/nap	Kezdet	Vége
hétfő-péntek	18.00	22.00
szombat	14.00	18.00

### 8.1. Az Amtel Kft. mint átvevő szolgáltató

Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az Amtel Kft., mint átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, írásban nyilatkoztatja, hogy az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van-e, és új előfizetői szerződést köt. A szerződés hatályba lépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllel együtt írásban köteles tájékoztatni az előfizetőt.

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

*a) természetes személy esetében:*

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

*b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:*

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

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

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

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

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Az átvevő szolgáltató 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, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviseletében eljárni.

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

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

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

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

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

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

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

A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény bejelentéséről a beérkezést követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót. Az értesítést követő 2 munkanapon belül az átadó szolgáltató értesíti az átvevő szolgáltatót a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és

indoklásáról. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

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

A számhordozási igényt az átvevő szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, 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.

A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

Az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott telefon szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy a nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

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 folyamatoságát a számátadási időablak kezdetéig.

## 8.2. Az Amtel Kft. mint átadó szolgáltató

### A számhordozás korlátja:

Az Amtel Kft. közvetlen elérésű analóg és/vagy ISDN2 és/vagy ISDN30 telefon szolgáltatását (a szolgáltatás hozzáférési pontot az Amtel Kft. biztosítja) az előfizetők részére ISDN30-ról kiadva biztosítja.

Ennek értelmében az egy hozzáféréshez rendelt összefüggő számmezőkből kiadott számok **önállóan nem hordozhatóak**.

A hozzáférés hordozhatósága esetén a számhordozás folyamata a következő:

Az Amtel Kft-t, mint átadó szolgáltatót az átvevő szolgáltató köteles értesíteni a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény bejelentéséről az igény beérkezését követő 2 munkanapon belül.

Az értesítést követő 2 munkanapon belül az átadó szolgáltató értesíti az átvevő szolgáltatót a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és indoklásáról. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

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

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy

c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 14.1. pontban meghatározott dokumentumok alapján.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve

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

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

Az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott telefon szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

8.3. Hordozott előfizetői szám használati joga az arra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén

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.

## 9. A szerződés időtartama

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

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében akkor kötelező, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő szabályozást nem tartalmaz.

Az előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott idejű. Határozott idejű szerződésnek minősül a hűségidő vállalásával megkötött előfizetői szerződés, az Előfizető által vállalt hűségidő tartamára.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legkevesebb 12 hónap, legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomag határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A Felek határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és/ vagy az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg és annak feltételeit nem módosítják.

Az átírás, áthelyezés, díjcsomag váltás, szolgáltatás szünetelés kérése az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői

szervződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével határozatlan idejűvé válik.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

a) Amennyiben a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

b) Áthelyezés: amennyiben az áthelyezési kérelem a Szolgáltató szolgáltatási területére vonatkozik és műszakilag megvalósítható, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó Előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti.

Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.

d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

da) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében akkor kötelező, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő szabályozást nem tartalmaz.

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratán el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlással megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

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

Az Előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására írásban (postai levél, fax, e-mail) is.

#### 9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve a telefon szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
  - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
  - ha a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatásának, a hálózat jellegének megváltozása miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
  - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
- d) a telefon szolgáltatás keretében kínált kiegészítő szolgáltatások tekintetében bekövetkezett változást indokolja a következők szerint:
  - da) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott kiegészítő szolgáltatás nyújtásának általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
  - db) az adott szolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló népszerűségi adatok vagy a háttér- társ- és programszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

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

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondást megelőző időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- 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 jogokat.

#### 9.2.3. Az Előfizetők értesítése

Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai levélben, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó egyéb módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

#### *Az értesítéssel kapcsolatos további előírások*

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

#### 9.2.4. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, ill. a díjak ÁFA tartalmának változása esetén. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha az gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,

- társ- és háttérszolgáltatók díjainak módosítása, emelkedése
- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

#### 9.2.5. Díjcsomag választék módosítása

A Szolgáltató jogosult a kialakított díjcsomagokat az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatni. A Szolgáltató a díjcsomag választékot az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett – a lakossági felmérésen alapuló népszerűségi adatok alapján – figyelembe veszi a társ-és háttérszolgáltatói díjak gazdasági hatását és a társ-és háttérszolgáltatók által nyújtott szolgáltatások minőségi jellemzőit.

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

##### 9.3.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől / a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 7.5. tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, díjcsomag, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy

az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

#### 9.3.2. Átírás Üzleti Előfizető esetén

Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni Előfizetőről kéri Üzleti Előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

#### 9.3.3. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét írásban, a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra, vagy e-mail-en nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán felmerülő kötbért az Előfizetővel szemben érvényesíti.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 7.5. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számít fel, amelynek mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

#### 9.3.4. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor kezdeményezheti az igénybe vett díj-és programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az ÁSZF-ben foglalt és az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak. A díjcsomag módosításért a Szolgáltató díjat számol fel az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

## 10. Adatkezelés és adatbiztonság

### 10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

A jogszabályban kötelezően előírt, illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető neve, (születési) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszámát,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- f) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- g) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot és/ vagy más azonosítót,
- 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.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából:

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

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 9.1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások

és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.).

#### 10.1.2. Az adatok tárolásának időtartama és módja

A 9.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 9.1. d)-g) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők.

A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzöten meg kell semmisíteni.

#### 10.1.3. A személyes adatok továbbításának esetei

A 9.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

#### 10.2.A 9.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles

megtériteni, kivétel az elmaradt haszon. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéritenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhely (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

#### 10.3. Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Kovács Ágnes

Beosztása: projekt igazgató

Elérhetősége: (+36 1) 688 9300

### 11. Az Előfizetői nyilatkozatok

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 10.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

#### 11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

#### 11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

#### 11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető azonnal, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül köteles jelezni a Szolgáltató részére.

#### 11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (műsorterjesztés, telefon, internet, stb.) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

#### 11.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető adhatja szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

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

## 12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

### 12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- h) a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama, vagy nem tartalmazza a szerződés, hogy a határozott idő lejártával határozatlan idejűre módosul;
- i) a Felek közös megegyezésével.

#### 12.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai

##### *Előfizető rendes felmondása*

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;

- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek kért időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezése alkalmazása Üzleti Előfizető esetében nem kötelező, amennyiben az előfizetői szerződésben más felmondási időt határoztak meg a Felek.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

#### *Előfizető rendkívüli felmondása*

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást nem az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. és a Szolgáltató hatályos ÁSZF-e szerint nyújtja.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

### 12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

#### 12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási határideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
  - b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási idő lejártának napját, és

- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és azt a Szolgáltató részére hitelt érdemlően igazolja, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

#### 11.1.2.2 Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Ilyen esetnek minősül különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a szolgáltatást vagy azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy azt jogellenesen használja
- e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

#### Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása

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 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.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A Szolgáltató az első figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

#### *Vagyoni biztosíték*

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető ad biztosítékot, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

#### 12.1.3. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

#### 12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégvonat bemutatása, megküldése útján.

#### 12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

##### 12.2.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben az Előfizetőn kívülről okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

#### 12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök, set top box, tartozékai, alkatrészei, dekódoló kártya, switch, router, modem, telefonkészülék, stb.) a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az nem a Szolgáltató által kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

A 11-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizetői rendkívüli felmondás és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

### 13. A közvetítő választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

#### 13.1. Definíciók

**Közvetítőválasztás:** az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő szolgáltatót, mely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt, amely az alábbi módokon vehető igénybe:

**Hívásonkénti közvetítőválasztás:** az előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő szolgáltatót szolgáltató-választó elötét tárcsázásával - az esetleges előválasztástól is eltérően - határozza meg.

**Közvetítő-előválasztás:** az előfizető szerződésben köti ki a közvetítő szolgáltatót és a hívás közvetítőválasztó elötét alkalmazása nélkül lehetséges.

**Közvetítő szolgáltató:** Azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött hálózati szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

*Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató:* Azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakozására vonatkozóan az előfizetői szerződést kötött.

13.2. A választható szolgáltató vonatkozásában előírt jogszabályi követelmények  
A hozzáférést biztosító szolgáltató a közvetítőválasztás biztosítására irányuló kötelezettségét csak az olyan közvetítő szolgáltató esetében köteles biztosítani, amely

- nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt; és
- az Amtel Kft-vel hálózati szolgáltatás tárgyában szerződést kötött; és
- hívásonkénti közvetítőválasztás esetén rendelkezik külön jogszabály szerinti közvetítőválasztó számmal; és
- közvetítő-előválasztás esetén a hálózati szerződésben gondoskodnak:
  - az összes belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás végződteséről, vagy
  - az összes nemzetközi hívás végződteséről, vagy
  - a fenti alpontokban foglaltakról együttesen.

Internet hívások esetén mind a hívásonkénti közvetítőválasztás, mind a közvetítő-előválasztás a választott közvetítő szolgáltató külön jogszabály szerint kijelölt, a hívásonkénti közvetítőválasztást, illetve a közvetítő-előválasztást lehetővé tévő kódját tartalmazó hívószám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató nem adhat át a közvetítő szolgáltató által történő végződtesre:

- a segélyhívószámokkal (104,105,107), és
  - az európai egységes segélyhívószámmal (112) indított hívásokat,

így azok végződteséről – a közvetítőválasztás meglététől függetlenül – az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató gondoskodik.

### 13.3. A közvetítőválasztáshoz szükséges előfizetői feltételek

Az Amtel Kft. előfizetői a 13.1 pontban definiált közvetítő szolgáltatót abban az esetben választhatnak, ha az előfizető vonala az Amtel Kft-nél nem szünetel, illetve az előfizető kimenő forgalma nincs korlátozva.

Azok az előfizetők, akiknek nem az Amtel Kft. nyújtja a hozzáférési szolgáltatást, az Amtel Kft-t, mint közvetítő szolgáltatót akkor választhatják, ha az előfizető

- a közvetítőválasztást igénylő nyilatkozatban olyan adatokat adott meg, amelyek megegyeznek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójánál nyilvántartott adatokkal,
- vonalának kimenő forgalma a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál nincs korlátozva, hozzáférést biztosító szolgáltatója részéről az összekapcsolási szerződésben meghatározott egyéb műszaki akadály nem áll fenn.

### 13.4. Hívásonkénti közvetítőválasztás

A közvetítőválasztással elérhető közvetítő szolgáltató rendelkezik egy, a Nemzeti Hírközlési Hatóság által lekötött és kijelölt közvetítő választó számmal (SVS), amely négy számjegyből áll. Hívásonkénti közvetítő-választásnál a hívó előfizető egy SVS beütésével választhatja ki a híváshoz igénybe veendő közvetítő szolgáltatót.

A közvetítő választó szám (SVS) szerkezete: 15cd,

ahol 15 egy előtét, amely indítja a közvetítőválasztást, a „cd” - amely mindig kétjegyű – pedig a közvetítő szolgáltatót azonosítja.

A közvetítő választó szám (SVS) után a normál belföldi, vagy nemzetközi tárcsázási módot kell követni.

A hívásonkénti közvetítő-választás feltétele, hogy az Amtel Kft-nek érvényes szerződése legyen azzal a közvetítő szolgáltatóval, akit a hívó ki akar választani. Hívásonkénti közvetítőválasztás esetén az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése változatlan tartalommal hatályban marad. Az előfizető a közvetítő választó négyjegyű számot tárcsázva hívásonként képes megválasztani azt a közvetítő szolgáltatót, amellyel a hívását bonyolítani kívánja.

### 13.5. Közvetítő-előválasztás

Amennyiben az előfizető él a közvetítő-előválasztás jogával, akkor nem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót választja belföldi és/vagy nemzetközi és/vagy Internet hívás továbbítására. A közvetítő-előválasztás esetén az előfizető a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérésére egyidejűleg belföldi/nemzetközi/Internet hívásokra egy közvetítő szolgáltatóval jogosult szerződéskötésre, illetőleg szerződést köthet a belföldi és a nemzetközi és Internet hívásokra együttesen egyetlen közvetítő szolgáltatóval is. Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a választott hívásirányok vonatkozásában módosul.

A már üzemelő közvetítő-előválasztás deaktiválása a következő okokból történhet:  
az Amtel Kft. egy másik közvetítő szolgáltatótól kap az adott előfizetőre vonatkozó közvetítő előválasztási kérelmet az előfizetői nyilatkozattal együtt;  
az előfizetés egyéb okból megszűnik, vagy az előfizető számváltozást kér a hozzáférést biztosító szolgáltatótól;  
az előfizető vonaltípust (PSTN/ISDN) vált;  
az előfizető olyan ügyfél-kategóriába kerül, amelyre a közvetítő előválasztás nem elérhető.

A deaktiválás megtörténte után az Amtel Kft. erről értesíti a közvetítő szolgáltatót.

#### *Igénybejelentés, szerződéskötés*

Ha az Amtel Kft. a hozzáférési és közvetítő szolgáltató is egyben

Amennyiben az Amtel Kft. meglévő előfizetői a közvetítőválasztási jogosultságuk keretében nem választanak maguknak az Amtel Kft-től eltérő közvetítő szolgáltatót, az Amtel Kft. jogosult és köteles az előfizető hívásait továbbítani minden hívásirány vonatkozásában.

13.5.1. Ha az Amtel Kft. előfizetője a helyi és/vagy a belföldi és/vagy a nemzetközi és/vagy az Internet hívásirány vonatkozásában az Amtel Kft-től eltérő szolgáltatóval kíván szerződést kötni

#### *Hívásonkénti közvetítőválasztás*

Amennyiben az előfizető az Amtel Kft-től eltérő szolgáltatótól kívánja hívásonkénti közvetítőválasztás keretében a helyi és/vagy a belföldi és/vagy a nemzetközi és/vagy az Internet hívásokat igénybe venni, az igénybejelentést a választani kívánt közvetítő szolgáltatónál attól függően kell megtenni, hogy a választani kívánt szolgáltatónál a hívásonkénti közvetítőválasztás megvalósulásához előzetes regisztráció szükséges-e, vagy sem.

#### *Közvetítő-előválasztás*

Amennyiben az előfizető az Amtel Kft-től eltérő szolgáltatótól kívánja közvetítő-előválasztás keretében a belföldi és/vagy nemzetközi és/vagy az Internet hívásokat igénybe venni, a szerződéskötési szándékát a választani kívánt közvetítő szolgáltatójánál teheti meg. Amennyiben az 13.2. és az 13.3. pontok alatti feltételek teljesülnek, és a választott szolgáltatóval a szerződés létrejön, az előfizetőnek az Amtel Kft-vel kötött előfizetői szerződése a választott hívásirány(ok) vonatkozásában módosul.

Ha az Amtel Kft-től eltérő szolgáltató előfizetője kíván a belföldi és/vagy nemzetközi hívásirány(ok) vonatkozásában a Amtel Kft-vel szerződést kötni

Amennyiben az Amtel Kft-től eltérő szolgáltató előfizetője kívánja akár közvetítő-előválasztás, akár hívásonkénti közvetítőválasztás keretében az Amtel Kft-től a belföldi és/vagy a nemzetközi hívásokat igénybe venni, az Amtel Kft. ügyfélszolgálati számán érdeklődhet az Amtel Kft., mint közvetítő szolgáltató érvényes ajánlatairól, és itt tehet igénybejelentést. A közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésével az előfizető elfogadja az Amtel Kft. jelen Általános Szerződési Feltételeit.

A közvetítő-előválasztás esetén az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával vagy az Amtel Kft-n kívüli egyéb közvetítő szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződése megkötésével a választott hívásirányok vonatkozásában módosul, illetve megszűnik.

Ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatón kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az előfizető szerződéskötéskor köteles az Amtel Kft-t, mint az újonnan választott közvetítő szolgáltatót igénybejelentéskor tájékoztatni.

Amennyiben az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe, az előfizető az előre fizetett díjaktól függetlenül köteles a szolgáltató számlája alapján az igénybevett szolgáltatások díját az Amtel Kft-nek megfizetni.

Amennyiben az 13.2. és 13.3. pontban foglalt feltételek teljesülnek, az Amtel Kft. mint közvetítő szolgáltató előzetesen előfizetői szerződést köt az előfizetővel, melyben vállalja, hogy az előfizetői szerződéstől függően az előfizető minden helyhez kötött belföldi és/vagy nemzetközi távolsági hívását továbbítja.

Az Amtel Kft. mint közvetítő szolgáltató a szerződött előfizetővel aláírat egy nyilatkozatot, mellyel az Amtel Kft. igazolja a hozzáférést biztosító szolgáltató felé, hogy ő jogosult az előfizető hívásainak továbbítására. Ezt a nyilatkozatot a közvetítő szolgáltató a közvetítő-előválasztás beállítására vonatkozó kérelemmel együtt elküldi a hozzáférést biztosító szolgáltatónak. A hozzáférést biztosító szolgáltató két napon belül tájékoztatja az Amtel Kft-t mint közvetítő szolgáltatót, hogy érvényes-e a kérelem, és az adott vonalon aktiválható-e.

Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató 5 munkanapon elvégzi a közvetítő-előválasztás beállítását és értesíti a közvetítő szolgáltatót, hogy a kért közvetítő-előválasztás üzemel.

PBX sorozatba szedett számok, ISDN alközponti beválasztásra beállított számok, illetve egy ISDN BRA eléréshez tartozó MSN számok közvetítő-előválasztásra (CPS-re) történő beállítását az Amtel Kft. komplex beállításnak tekinti, és az összes érintett számra együttesen kezeli.

Az előfizető Amtel Kft-vel kötött előfizetői szerződése, illetve az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatójával, valamint más közvetítő szolgáltatójával fennálló előfizetői

szervezésének módosulása, továbbá megszűnése a közvetítőválasztás műszaki megvalósulásával lép hatályba.

Speciális szabályok

#### *Szünetelés*

Amennyiben az Amtel Kft. az előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az előfizető a közvetítőválasztás keretében az Amtel Kft.-től eltérő közvetítő szolgáltatóval köt előfizetői szerződést, az előfizetőnek az Amtel Kft.-től igénybe vett szolgáltatásainak szünetelése esetén az előfizető a közvetítő szolgáltató szolgáltatásait sem tudja igénybe venni.

Az Amtel Kft.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony szüneteltetésére az előfizető nem jogosult.

#### *Szerződésmódosítás*

Amennyiben az Amtel Kft. az előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az előfizető jogviszonyát átírhatja, vagy hozzáférést áthelyeztetni, vagy előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újakkal egészülnek ki), vagy a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át és fordítva), vagy előfizetői adataiban bármilyen változás következik be, az átírás, áthelyezés, szám- vagy adatváltozás a közvetítő szolgáltatójával fennálló jogviszonyát is érinti. Az előfizető e jogviszonyával kapcsolatos részletes szabályokat a közvetítő szolgáltató általános szerződés feltételei tartalmazzák.

Amennyiben az Amtel Kft. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál jogviszonyát átírhatja, vagy hozzáférést áthelyeztetni, vagy előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újakkal egészülnek ki), vagy a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át és fordítva), vagy előfizetői adataiban bármilyen változás következik be, köteles erről az Amtel Kft.-t haladéktalanul tájékoztatni. Az előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a szolgáltatót éri.

Amennyiben az előfizető az átírásról, áthelyezésről, szám- vagy adatváltozásról az Amtel Kft.-t nem tájékoztatja, az Amtel Kft. jogosult az igénybevett díjcsomag havidíját, és egyéb, forgalomtól független díját előfizetővel szemben érvényesíteni. A megváltozott számlázási címről történő tájékoztatás elmaradása esetén a szolgáltató a téves címre küldött és ezért nem térült számlák vonatkozásában jogosult a díjtartozás szabályait alkalmazni.

Amennyiben Előfizető a jelen pont szerinti szerződés megszűnési eseteket (átírás, áthelyezés, számváltozás, a csatlakozás típusának megváltozása) követően továbbra is igénybe kívánja venni az Amtel Kft., mint közvetítő szolgáltató szolgáltatásait, ezt a fenti tájékoztatással egyidejűleg jelezheti az Amtel Kft.-nek. Amtel Kft. ez esetben újabb előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot.

#### *Az előfizető által bonyolított forgalom korlátozása*

Az Amtel Kft., mint az előfizető hozzáférési szolgáltatója az Eht. 137. §. (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott esetekben a szolgáltatás nyújtását - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon korlátozhatja, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások (így

különösen előfizetői xDSL-alapú Internet hozzáférés) igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse.

Az Amtel Kft., mint az előfizető hozzáférési szolgáltatója nem köteles alkalmazni az előző bekezdésben foglaltakat, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

Az Amtel Kft., mint az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltató megkeresése esetén jogosult korlátozni az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az Eht. 137. §. (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az előfizető által - a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Az Amtel Kft. mint az előfizető közvetítő szolgáltatója jogosult az előfizető forgalmát korlátozni (a szerződés teljesítését átmenetileg megtagadni), amennyiben az előfizetőnek díjtartozása van az Amtel Kft-vel szemben.

#### *Díjak kiegyenlítése*

A közvetítőválasztás mindkét típusa esetén a közvetítő szolgáltatótól igénybevett szolgáltatások ellenértékét a választott szolgáltató számlázza ki az előfizetőnek.

#### *Hibaelhárítás*

Az Előfizető a közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásainak teljesítésével kapcsolatosan felmerült hibákat a közvetítő szolgáltató hibabejelentő-számán jelentheti be.

#### *Felmondás, a szerződés megszűnése*

Az előfizetői szerződés a jelen ÁSZF 12. fejezetében rögzítetteken túl az alábbi esetekben is megszűnik:

amennyiben az Amtel Kft. az előfizető közvetítő szolgáltatója, és az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, az Amtel Kft. előfizető általi értesítését követő 9. napon;

amennyiben az Amtel Kft. az előfizető közvetítő szolgáltatója, és az előfizető az előfizetői szerződését átírja, a csatlakozását áthelyezteti, előfizetői száma megváltozik (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újakkal kiegészül), a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál az állomását szünetelteti, vagy a csatlakozás típusát megváltoztatja, az Amtel Kft. előfizető általi értesítését követő 9. napon.

#### *Az előfizetői adatok kezelése, adatvédelem*

Amennyiben az előfizető közvetítő szolgáltatóval is szerződést köt, tudomásul veszi, hogy a közvetítő szolgáltató általános szerződési feltételeit is el kell fogadnia. A közvetítő szolgáltató választásakor az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltatója továbbítsa a választott közvetítő szolgáltató részére az előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, természetes személy esetén az előfizető születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, nem természetes személy esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát, továbbá az előfizető telefonszámát, valamint az előfizető esetleges díjtartozásának tényét.

#### *Számlareklamáció*

Amennyiben az előfizető az Amtel Kft. mint közvetítő szolgáltató szolgáltatásai igénybe vételéből eredő díjak összegszerűségét vitatja, az ellen reklamációt kizárólag a közvetítő szolgáltató ügyfélszolgálatához nyújthat be. Az előfizető ezen jogával a számla kibocsátásától számított egy éven belül élhet.

## 14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

### 14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### 14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

### 14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz, és a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan a Szolgáltató által kihelyezett eszközökhöz, valamint kábelekhöz a hibaelhárítás és/ vagy karbantartás céljából történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás és/ vagy karbantartás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizető figyelmét a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, egészségre, vagy a Szolgáltató más előfizetőknek nyújtott szolgáltatásainak biztonságára veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

### 14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

**15. A szolgáltatás leírása: távbeszélő (telefon) szolgáltatás, kényelmi- és kiegészítő szolgáltatások****15.1. Távbeszélő szolgáltatás**

Olyan szolgáltatást jelent, amelynek során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

**15.1.1. Távbeszélő alapszolgáltatások:****Helyi hívás**

Egy adott település közigazgatási határán belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött telefonforgalom, amely magában foglalja a fax, valamint a 9600 bit/s sebességű modemes adatátvitel lehetőségét is.

**Belföldi távolsági hívás – Belföldi III-as díjzóna**

Két különböző primer körzetbe bekapcsolt telefonállomás közötti távolsági beszélgetés, amely magában foglalja továbbá a fax, valamint a 9600 bit/s sebességű modemes adatátvitel lehetőségét is. A másik primer körzetbe tartozó előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a 06-os előtét után a megfelelő kétjegyű primer körzetszámot, majd az előfizető hívószámát kell tárcsázni.

**Nemzetközi hívás**

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között lebonyolított telefonforgalom, amely magában foglalja továbbá a fax, valamint a 9600 bit/s sebességű modemes adatátvitel lehetőségét is. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.

**Mobil hívás**

Valamely mobil távközlési szolgáltató és a helyi hálózatba bekapcsolt előfizető közötti beszélgetések. A hívott előfizető eléréséhez a 06-os előtét után a mobil szolgáltató kétjegyű előhívószámát, majd az előfizető hívószámát kell tárcsázni.

**Tudakozó szolgáltatások**

Az Amtel Kft. köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá – az előfizető hozzájárulásától függően - köteles megadni az ilyen tudakozó szolgáltatóknak

az előfizető nevét,

lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét, és

kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

**Belföldi és helyi tudakozódás: 198**

Távolsági és helyi forgalomban egy előfizetői vagy nyilvános állomásról tudakozódni lehet arról, hogy

egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy gazdálkodó szervezet telefon előfizető-e, illetőleg valamely telefon állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma,

egy előfizetői számmal megjelölt telefon állomásnak ki az előfizetője, és mi a címe,

egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomásnak mi a címe.

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

**Nemzetközi tudakozódás: 199**

A tudakozó szolgáltatás igénybe vételével információ kérhető arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy előfizető-e, és ha igen, mi az előfizetői száma.

**Tudakozó Plusz: 197**

A Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése. A szolgáltatás tanácsadást, véleményeket, állásfoglalást nem biztosít.

A Tudakozó Plusz elsősorban a Szakmai tudakozó szolgáltatás, továbbá a Közérdekű, Komfort, Különleges tudakozó, valamint a Lakossági apróhirdetések kezelői szolgáltatások egységes megnevezése. A hívószámon bejelentkező kezelő az előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.

A szolgáltató kizárólag kezelői szolgáltatásokat nyújt (kért információ megkeresése, kiadása), a tartalomért felelősséget nem vállal. A szolgáltató valamennyi tájékoztatás alkalmával az adat, az információ forrását megjelöli.

**Tudakozó gyors hívás: (198)**

A tudakozó ügyfél számára a tudakozódás végén a keresett szám bemondása után a rendszer felajánlja, hogy a keresett számmal összekapcsolja. Ezt az ügyfél a megadott billentyű lenyomásával tudja elfogadni. Ez azt jelenti, hogy az ügyfél helyett a szolgáltató tudakozórendszere hívja fel a kikeresett számot.

Az igénybe vétel feltételei:

a szolgáltatás igénybe vételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF),  
a hívó és a hívott előfizetői számának szerepelnie kell a tudakozó adatbázisában.

Az igénybe vétel korlátai:

Nem kérhető a gyors hívás, ha  
az előfizető kérte a szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének törlését az ügyfélszolgálaton,  
nyilvános állomásokról kezdeményezett tudakozóhívás esetén,  
a hívott külföldi állomás,  
a hívott állomás nem publikus (titkos kezelésű),  
a hívott szám 06 40, 06 80, 06 90, 06 91, 06 21 kezdetű szám (kék szám, zöld szám, emeldíjas szám, helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás).

**Segélykérő (különleges) hívás**

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

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

A segélykérő hívások díjmentesek.

**Fax szolgáltatás**

A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefon hálózaton keresztül. Szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a szolgáltató vagy

harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvas, és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefonhálózati, mobil telefonhálózati telefax vagy bármely más címre.

Az igénybevétel feltétele az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet előírásainak megfelelő - végberendezés.

#### 15.1.2. Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások (telefon)

Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások azok a telefon szolgáltatások, melyek az alapszolgáltatáshoz kapcsolódnak, és ezen felül többlet hálózati és/vagy információs képességeket biztosítanak az előfizetők részére.

A helyi digitális központ által nyújtott szolgáltatásválasztékból kiválasztott kiegészítő szolgáltatásokat az előfizető a szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybe vétele az előfizetők számára opcionális.

*Az igénybe vétel feltételei:*

A megrendelés határozott időre vagy visszavonásig kérhető.

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 igénybe vételéhez meghatározott funkcióval rendelkező telefonkészülék szükséges.

A kényelmi és kiegészítő szolgáltatások abban az esetben vehetők igénybe, ha az előfizetőnek távközlési szolgáltatások igénybe vételéből eredő díjtarozása nincs.

Hívásrészletezés csak abban az esetben rendelhető meg írásban, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyére kéri a megrendelés visszaigazolását, ill. a szolgáltatás teljesítését. Ha értesítési címként nem az állomás létesítésének és üzemelésének címét jelöli meg az előfizető, a kért szolgáltatást csak személyesen rendelheti meg az ügyfélszolgálati irodában a személyazonosság egyidejű igazolása mellett.

Az Amtel Kft. a híváskorlátozás szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy a korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a telefonállomásról. Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### *Belföldi zöld szám szolgáltatás*

A belföldi zöld szám szolgáltatás előfizetője a (06) 80–89c def szolgáltatás kijelölő számmal rendelkezik, amelyet az Amtel Kft-től rendel meg. A szolgáltató mindazon előfizetőknek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. A beszélgetés teljes díját a zöld szám előfizetője fizeti. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes. A szolgáltatást csak Magyarország területéről lehet elérni.

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

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefonállomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A nyilvános állomásokon a készülék működtetése érdekében pénzürmét kell bedobni, de a pénzürmét a készülék a beszélgetés végén visszaadja. Telefonkártyával üzemelő nyilvános állomások esetén a hívás kezdeményezéséhez szükséges a kártya, azonban nem kerül felhasználásra egyetlen egység sem a beszélgetés folyamán.

A szolgáltatást csak Magyarország területéről lehet elérni.  
A beszélgetési díjat a hívott fél fizeti. A hívó számára minden hívás díjmentes.

#### *Belföldi kék szám szolgáltatás*

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

A belföldi kék szám szolgáltatás előfizetője a (06) 40–49c def szolgáltatás kijelölő számmal rendelkezik, amelyet az Amtel Kft-től rendel meg. A belföldi kék szám hívásakor a kék szám előfizetője fizeti a beszélgetés helyi díján felüli díjat.

Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefonállomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40), és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal.

A szolgáltatást csak Magyarország területéről lehet elérni.

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

#### *Emeltdíjas szám szolgáltatás*

Emelt díjas szám hívhatóságát a Szolgáltató nem köteles nyújtani. A hívhatóságot a Szolgáltató az Előfizető kifejezett kérésére, egyedi megállapodás szerint elérhetővé teszi. A szolgáltatás lehetővé teszi a tartalmat szolgáltató Előfizető számára, hogy az Amtel Kft. által beszedett díj meghatározott részével bevételhez jussanak azon hívások után, amelyek a 06-90 valamint 06-91-es szolgáltatás kijelölő számra irányulnak. A szolgáltatás lehetőséget biztosít a tartalomszolgáltatók (vagy információs szolgáltatók) számára, hogy a kijelölt hívószámon szavazást, információt, informatikai adattartalmat vagy szórakoztató jellegű hanganyagot szolgáltatassanak.

A hívóknak az emeltdíjas számhoz rendelt tarifát kell megfizetniük.

Az előfizető szolgáltatási reklámozása közben köteles feltüntetni a szolgáltatás ÁFÁ-t tartalmazó díját, amely lehet hívásonkénti vagy percenkénti díj.

Hívószámok: (a „c” számjegyek a tarifaazonosítók)

Emeltdíjas szám szolgáltatás: 06 90/98c-def

Emeltdíjas megkülönböztetett szám szolgáltatás: 06 91/11c-def

06 91/12c-def

A szolgáltatás csak Magyarország területéről vehető igénybe.

A díj mértékét – mely magasabb, mint a telefon-szolgáltatás igénybevételére megállapított hatósági ár – távolságtól és napszaktól függetlenül a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama határozza meg.

#### *Előfizető által választott telefonszám*

A szolgáltatás az előfizető számára lehetővé teszi a választást a szolgáltató által felajánlott telefonszámok közül. A szolgáltató a választható hívószámokat a szolgáltatási területhez tartozó számmezőkből biztosítja.

#### *Inmarsat szolgáltatás*

A szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létrehozását a telefonhálózathoz csatlakozó előfizetői állomások, és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil műholdas távközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői állomások között az Inmarsat szervezet által üzemeltetett műholdakon keresztül beszéd-, szöveg-, valamint adatátvitel céljára.

Az igénybe vehető szolgáltatás típusa függ a hívott állomás végberendezésétől, termináljától, amely lehet:

Inmarsat-A (analóg végberendezés),

Inmarsat-B (digitális végberendezés)

Inmarsat-M (digitális hordozható végberendezés),

Inmarsat-mini-M (kisméretű digitális végberendezés),  
Inmarsat-M4 HSD (gyors adatátvitelt biztosító digitális végberendezés).  
Az Inmarsat hálózat mobil előfizetői Magyarországról előfizetői távhívással is hívhatók.

A távhívást a 00 nemzetközi előtéttszámmal, azt követően a mobil-előfizető területi elhelyezkedésének megfelelő régió három számjegyű hívószámával és a mobil-előfizető kapcsolási számával kell kezdeményezni. Kézi kapcsolat esetén az összeköttetésre vonatkozó kérést a nemzetközi telefonközpont kezelőjénél kell bejelenteni.

A szolgáltatás hívószámai területenként a következők:

870	Régiótól függetlenített egyszerűsített hálózati kód
871	Atlanti-óceán keleti régiója
872	Csendes-óceán régiója
873	Indiai-óceán régiója
874	Atlanti-óceán nyugati régiója

A mobil-előfizető száma:

Inmarsat-A: 1xx xx xxx (7 számjegyű)  
Inmarsat-B: 3xx xx xx xx (9 számjegyű)  
Inmarsat-M: 6bx xx xx xx (9 számjegyű, ahol b=1..9)  
Inmarsat-mini-M: 76x xx xx xx (9 számjegyű)  
Inmarsat-M4 HSD: 60x xx xx xx (9 számjegyű)

Az igénybe vétel korlátai: Hungary Direct, hívott költségére kért szolgáltatás nem kérhető.

#### *Thuraya szolgáltatás*

A Thuraya szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létesítését a telefonhálózathoz csatlakozó előfizetői állomások és a Thuraya-hálózatnak a világ bármely tengeri vagy szárazföldi pontján lévő mobil előfizetői között, a Thuraya szervezet által üzemeltetett műholdakon keresztül nemzetközi beszélgetések folytatására és faxüzenetek továbbítására.

A szolgáltatás hívószámai

Szolgáltatás típusa	Thuraya-hívás
Thuraya-előfizető hívószáma	+882 16 xx xx xx xx xx
Igénybe vehető szolgáltatások	telefon és fax

A távhívást a 00 nemzetközi előtéttszámmal, azt követően az öt számjegyű hívószámmal és a mobil előfizető kapcsolási számával kell kezdeményezni.

A Thuraya-hálózat mobil előfizetői a telefonhálózathoz csatlakozó előfizetői állomásokról közvetlenül is (előfizetői távhívással, nemcsak kézi kapcsolással) hívhatók.

A Thuraya szolgáltatás a következő régiókban érhető el: India, Közép-Ázsia, Közép- és Észak-Afrika, Közel-Kelet, Európa.

#### *EMSAT szolgáltatás*

A szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létesítését a telefonhálózathoz csatlakozó előfizetői állomások és az európai régió bármely pontján található, EMSAT mobil műholdas távközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői állomások között, a Telespazio által üzemeltetett műholdakon keresztül beszéd és adatátvitel céljából.

A szolgáltatás hívószáma: 00 882 13

A hívást a nemzetközi előtéttszámmal (00), a 882-es országhívószámmal, a 13-as szolgáltatás hálózataazonosító számával és az előfizető kapcsolási számával kell kezdeményezni. Az EMSAT előfizetőjének felhívása nemzetközi távhívással történik.

A szolgáltatás igénybevételéért beszélgetési díjat kell fizetni. A beszélgetési díj két részből áll: forgalmi díjból és kapcsolási díjból.

#### *Tételes számlamelléklet*

A központ rögzíti az előfizető vonaláról kezdeményezett hívások adatait, így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a megállapodás szerinti

hívástípusokra (helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil, a telefon szolgáltatás útján igénybevett nem telefon szolgáltatások – így különösen az emelt díjas hívások, távsvavazás) a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az ügyfél és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is.

A tételes számlamellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

A tételes számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Az előfizető az előfizetői szerződésben nyilatkozatot tesz a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan.

Az előfizető kérésére a szolgáltató természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet mind nyomtatott, mind elektronikus formában. Nem természetes személy esetén a szolgáltató csak elektronikus formában köteles korlátlan számban, térítésmentesen átadni a tételes számlamellékletet az előfizető kérésére, míg annak nyomtatott formában történő igénylése esetén az előfizető a Díjfüggetlenségben meghatározott díj fizetésére kötelezhető. Az elektronikus forma a szolgáltatónál a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti.

*Az igénybe vétel korlátai:*

Amennyiben az előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefonállomást, az előfizetőnek a hívásrésztelezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrésztelezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

A szolgáltató a hívásrésztelezést kizárólag az érintett állomás létesítési helyére postázza, illetve személyesen a megrendelő előfizetőnek/használónak adja át.

*Előfizető által kért hangbemondás (számváltozás esetén)*

Ha az előfizető kapcsolási száma az előfizető kérelme alapján megváltozik, az előfizető külön megrendelésére a régi kapcsolási számot hívók automatikusan szöveges tájékoztatást kapnak az új előfizetői számról.

*Hívószám kijelzés szolgáltatás (CLIP)*

A szolgáltató a telefon-hálózaton, az Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően "hívó fél azonosítás" szolgáltatás igénybevételének lehetőségét biztosítja az előfizetői részére.

A nevezett szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltató megteremti annak lehetőségét, hogy előfizetője, mint hívott fél a megfelelő előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a telefon vonalára érkező hívások kapcsolási számát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a számküldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

Az Amtel Kft. mint szolgáltató ugyanakkor általánosan megteremti annak a lehetőségét, hogy az ügyfelei által kezdeményezett hívások esetén a hívott fél láthassa a hívó fél előfizetői számát, amennyiben a hívott félnek lehetősége van a szolgáltatást igénybe venni, megrendelte a szolgáltatást és rendelkezik a megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltató minden előfizetője részére megteremti annak lehetőségét, hogy hívásonkénti alapon - egyszerű módon - letilthassa vagy lehetővé tegye saját előfizetői számának megjelenítését.

*Az igénybe vétel feltételei:*

A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámnak az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték, illetőleg amennyiben ez nem lehetséges, szövegesen a hívószám hiányát. A szolgáltatás csak különvonalú telefonállomásra nyújtható.

A Hívószám kijelzés szolgáltatás keretein belül az Amtel Kft. szolgáltatási területén az arra alkalmas készüléken megjelennek a mobil, illetve ISDN készülékről érkező hívások telefonszámai is, amennyiben a hívó fél azt nem tiltotta le.

Ha az előfizető alközpontot alkalmaz, és az alközpont a forgalmi adatokat figyeli és feldolgozza, erről a telefonállomások használóit – a közöttük létrejött, használatra vonatkozó szerződés alapján – tájékoztatja.

*Az igénybe vétel korlátai:*

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

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

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

A szolgáltatás csak DTMF előfizetői végberendezésről vehető igénybe.

*Hívószám kijelzés letiltása (CLIR)*

A Hívószámkijelzés letiltása szolgáltatás a hívó előfizető számára lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg.

Kényelmi (Telekomfort) szolgáltatások

*Hívásvárakoztatás*

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

A hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

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

Az igénybe vétel feltételei: digitális központ, a szolgáltatás igénybe vételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF, flash).

Mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, tartás állapotára is számlázzák.

*Három résztvevős konferencia*

Egy beszélgetést folytató előfizető a hívást fenntartva, felhívhat egy harmadik felet.

Miután a harmadik fél válaszol, az előfizető a következő lehetőségek közül választhat tetszőleges sorrendben:

tetszés szerint oda-vissza kapcsolhat a két fél között, közös beszédúttal hármas konferenciát hozhat létre.

Az igénybe vétel feltételei:

A szolgáltatás igénybe vételére alkalmas előfizetői berendezés (DTMF, flash)

Mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, tartás állapotára is számlázzák.

*Híváskorlátozás (tartós)*

Az előfizető kérésére a szolgáltató megakadályozza, hogy bármilyen, vagy csak bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az előfizető vonaláról.

A híváskorlátozás típusai:

- nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,

- nemzetközi és emelt díjas távhívás (00 és 06/90, 06/91),
- nemzetközi és belföldi távhívás (00 előtét, illetve minden egyéb, 06 előtéttel kezdeményezhető hívás) letiltása,
- segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása,
- nemzetközi, belföldi távhívás (00, 06) letiltása, csak Budapest és a 29-es körzet hívható
- emeltdíjas szám (06/90, 06/91) hívásának letiltása.

#### *Hívásátirányítás feltétel nélkül*

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonállomásra kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybe vétel feltételei:

A szolgáltatás igénybe vételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF).

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető telefonállomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő előfizetőnek számlázzák.

#### *Hívásátirányítás foglaltság esetén*

Az előfizető, aki telefonállomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonállomásra.

Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott telefonállomásra, amelyek az előfizető telefonállomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető telefonállomására kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybe vétel feltétele: a szolgáltatás igénybe vételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF).

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető telefonállomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő előfizetőnek számlázzák.

#### *Hívásátirányítás „nem felel” esetén*

Az előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefonállomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott telefonállomásra, amelyek csengetik az előfizető telefonállomását, de az előfizető által megadott időn belül nem veszik fel a kézibeszélőt.

A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybe vétel feltételei

A szolgáltatás igénybe vételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF).

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető telefonállomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik telefonállomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő előfizetőnek számlázzák.

#### *Rövidített hívószámok*

Az előfizető a teljes előfizetői szám helyett egy rövid kód beadásával kezdeményezhet hívást. A felhasználni kívánt kódok számát megrendeléskor közölni kell. A rövidített számokhoz (kódokhoz) tartozó előfizetői számokat az előfizető tárolja.

Az igénybe vétel feltételei

A szolgáltatás igénybe vételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF).

### 15.1.3. Távbeszélő szolgáltatás igénybe vételének módja

Az Amtel Kft. távbeszélő szolgáltatása az alábbi konstrukciók keretében vehető igénybe:

Más szolgáltató előfizetőjeként:

- Dial-up szolgáltatás
- Szolgáltató előválasztás (CPS) szolgáltatás

Az Amtel Kft. előfizetőjeként:

- Közvetlen elérésű szolgáltatás

#### *15.1.3.1. Dial-up szolgáltatás*

A szolgáltatás elérése a szolgáltató behívószámának betárcsázásával történik.

A szolgáltatás belföldi távolsági, belföldi mobil és nemzetközi irányokba indított hívásokra vehető igénybe.

A szolgáltatás előre fizetett kártya formájában is igénybe vehető. Az előfizető az értékesítési helyen kifüggesztett és megismert írásbeli szerződési ajánlatot a kártya megvételével elfogadja, és szerződéses jogviszonyt létesít a szolgáltatás igénybevételére.

A szerződés létrejöttét követően a szolgáltatás igénybevételére az előfizető az előfizetői végberendezéséről a szolgáltató által megadott szolgáltatáshoz rendelt hívóhívószámot, majd a kívánt kapcsolatnak megfelelő hívószámot tárcsázza. A szolgáltatáshoz rendelt hívóhívószámot a szolgáltató az előfizetővel az előfizetői szerződésben közli.

A szolgáltatás a közcélú távbeszélő hálózaton keresztül a szolgáltató által közölt hívószám betárcsázásával a szolgáltatónál regisztrált hozzáférési pontról vehető igénybe.

#### *15.1.3.2. Szolgáltató előválasztás - CPS (Carrier Pre-Selection) szolgáltatás*

A szolgáltatás helyi, belföldi távolsági, belföldi mobil és nemzetközi irányokba indított hívásokra vehető igénybe.

Az előfizetőnek a szolgáltatási szerződés megkötésekor nyilatkozatot kell tennie a szolgáltató előválasztás igénybevételéről. A nyilatkozat alapján a hozzáférést biztosító szolgáltató köteles az előfizető által megadott hívásirányokba indított forgalmat a választott szolgáltató felé átirányítani.

A nyilatkozat megtétele szükséges az előfizető minden telefon hozzáféréseire, amelyre a szolgáltató előválasztást igénybe kívánja venni.

Az előválasztás adminisztrációjának lebonyolítását és költségeit a szolgáltató vállalja.

A szolgáltató előválasztás részletes szabályozását a jelen ÁSZF 15. fejezete tartalmazza.

#### *15.1.3.3. Közvetlen elérésű szolgáltatás*

A szolgáltatással a szolgáltató által biztosított valamennyi távbeszélő alapszolgáltatás, a kiegészítő és kényelmi szolgáltatások, valamint Internet hálózat vehető igénybe.

A szolgáltató biztosítja a szolgáltatás hozzáférési pontot.

A szolgáltatások igénybe vételének feltétele az egyéni vagy üzleti előfizetői szerződés létrejötte.

#### *ISDN (integrált szolgáltatású digitális hálózaton nyújtott) szolgáltatások*

Az ISDN beszéd-, szöveg-, továbbá adat- és képinformációk átvitelét, ill. ezek bármiféle kombinációját biztosítja kiváló minőségben, digitális összeköttetésen megvalósuló, szabványos jelsebességű csatornákon keresztül. A hívások kezdeményezése, felépítése, bontása a telefonszolgáltatásnál megszokott módon történik.

Az ISDN képes a kezdeményezett, a végződött hívások és az átvitt információ jellegének megkülönböztetésére (adatátviteli és telefon típusú hívások), az ezeknek megfelelő végberendezés(ek) felkapcsolására és a hívástípusonkénti tarifálásra.

Az ISDN szolgáltatások egyetlen hálózatba integrálhatók, így az előfizetőknek a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül csak egy hálózathoz kell csatlakozniuk.

ISDN szolgáltatás esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont a hálózatvégződő egység (továbbiakban: NT) előfizetői oldala, azaz a T néven definiált és jelölt interfész.

Az előfizetők kétféle ISDN csatlakozási módot vehetnek igénybe:

ISDN2 (alaphozzáférés),

ISDN30 (primerhozzáférés).

#### ISDN2 (alaphozzáférés)

Az ISDN2 csatlakozás két darab 64 kbit/s sebességű felhasználói B-csatornából, valamint egy 16 kbit/s sebességű jelzésátviteli D-csatornából áll. Az elérhető információsebesség 144 kbit/s. Mindkét B-csatorna felhasználható vonalkapcsolt (azaz választási információval irányított) hívások lebonyolítására. A két csatorna egy időben egymástól függetlenül és együttesen is igénybe vehető.

Az ISDN2 csatlakozás lehet pont-pont vagy pont-többpont konfigurációjú. Pont-pont konfigurációban a csatlakozáshoz csak egyetlen, pont-többpont konfigurációban több végberendezés is csatlakoztatható.

ISDN2 csatlakozás esetén közvetlenül, vagy pedig egy, az interfészhez kapcsolt belső 4 huzalos kábelezésre (S busz) lehet ISDN típusú végberendezéseket kapcsolni. Ebben az esetben a „T,„ és az „S,„ referencia pontok egybeesnek és az interfészt S/T interfésznek nevezzük.

Az NT belső áramköreinek tápellátása mindig az ISDN központból történik. Az S/T interfészen maximum 4 ISDN végberendezés tápellátását az NT-be épített, de az előfizető hálózati feszültségéből táplált tápegység látja el. A többi ISDN végberendezésnek saját tápáramellátással kell rendelkeznie.

Az előfizetőnél történő áramkimaradáskor az ISDN főközpont automatikusan gondoskodik az NT, valamint maximum egy darab, vészüzemmódra beállított ISDN telefonkészülék táptáplálásáról.

#### ISDN30 (primerhozzáférés)

Az ISDN30 csatlakozás 30 darab 64 kbit/s sebességű felhasználói B-csatornát és egy 64 kbit/s sebességű jelzésátviteli D-csatornát foglal magában.

Az ISDN30 csatlakozás csak pont-pont konfigurációjú lehet, melyben a T interfészhez csak egyetlen végberendezés csatlakoztatható.

A hálózatvégződés tápellátásáról (20–75 VDC) az előfizetőnek kell gondoskodnia. Abban az esetben, ha az előfizető az NT1 tápáramellátását nem tudja biztosítani, akkor a szolgáltatás szünetel.

Az igénybe vétel feltételei

Az ISDN-en nyújtott szolgáltatások igénybe vételére (technikailag) alkalmas területekről az ügyfélszolgálati iroda ad tájékoztatást.

#### *Az ISDN kiegészítő szolgáltatásai*

Ezek a szolgáltatások a telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőknek ajánlott kényelmi kiegészítő szolgáltatásokhoz hasonlóak, néhány esetben pedig megegyeznek azokkal.

A nemzetközi összeköttetésben iránytól függetlenül igénybe vehető szolgáltatások \*-gal, míg az iránytól függően igénybe vehetők \*\*-gal jelöltek.

Az ISDN kiegészítő szolgáltatások jellemzője, hogy nemzetközileg szabványosítottak. Egy adott kiegészítő szolgáltatás igénybe vételére az előfizető akkor válik jogosulttá, ha azt megrendelte. Az alapkészletbe tartozó szolgáltatások megrendelése az ISDN-csatlakozással együtt, automatikusan történik.

A kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak, amelyeket az előfizető aktiválással és deaktiválással tud be- és kikapcsolni.

A szolgáltatás aktiválása annak „készenléti”, működésre kész állapotba helyezését jelenti. A deaktiválás során a szolgáltatást a készenléti állapoton kívül helyezik, így a következő aktiválásig az nem működőképes. A szolgáltatás igénybe vételére az előfizető annak lemondásáig jogosult.

Az állandó üzemmódú szolgáltatások aktiválását a szolgáltató végzi a megrendelés után, vagyis ezek az előfizetőtől külön aktiválást, vagy működtetést nem igényelnek és a lemondásig folyamatosan igénybe vehetők. A félállandó üzemmódú szolgáltatások csak a megrendelés után, az előfizető által végzett aktiválás és deaktiválás között működnek. Aktivált állapotban működésük automatikus, külön beavatkozást nem igényel. A hívásonkénti üzemmódú szolgáltatásokat az előfizető hívásonként működteti, igényei szerint. Aktiválásukat a szolgáltató végzi a megrendelés után.

#### *Közvetlen bevásztás\**

Ha az előfizető olyan digitális alközponttal rendelkezik, amely alkalmas ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozás fogadására, akkor e szolgáltatás megrendelésével lehetővé válik, hogy az alközpont meghatározott (vagy összes) mellékállomását a hálózathoz közvetlenül, kezelő beavatkozása nélkül hívhassák (vidéken hat-, Budapesten hétjegyű számmal), nemcsak ISDN előfizetők.

A szolgáltatás állandó üzemmódú.

#### *Többszörös előfizetői szám\**

Ez a szolgáltatás a közvetlen bevásztás megfelelője nem alközponti előfizetők számára. Segítségével egy ISDN2 csatlakozáshoz több ISDN-hívószám rendelhető, így a végberendezések más-más hívószámmal hívhatók. Az egyes végberendezésekbe az előfizető programozza a hívószámot.

A szolgáltatás állandó üzemmódú.

#### *Hívószám kijelzése szolgáltatás\**

Az előfizető végberendezése bejövő hívás esetén – amennyiben a hívó fél ezt nem tiltotta meg – kijelzi azt az előfizetői számot, amelyről a hívást kezdeményezték.

A szolgáltatás állandó üzemmódú.

#### *Hívószám-azonosítás letiltása\**

A hívó fél által megrendelhető szolgáltatás, melynek segítségével letilthatja hívószámának kijelzését a hívottnál. A szolgáltatásra jogosult előfizető a hívószám kijelzésének letiltásáról üzenetet kap.

A szolgáltatás állandó, és hívásonkénti üzemmódban is igénybe vehető.

#### *Alácímzés\*\**

Az ISDN-címzésnek a hívószámon kívül része lehet egy legfeljebb 20 számjegyből és karakterből álló alcím is (max. 20 oktett). Ezt a hívó fél küldi el a hívottnak. A hálózat az alcímet változtatás nélkül továbbítja, azt hálózaton belül irányítási célokra nem használja. A szolgáltatás csak ISDN előfizetők között, hívásonkénti üzemmódban vehető igénybe. Működtetése az alcím elküldésével történik, külön aktiválást nem igényel.

*Hívásátírányítás feltétel nélkül\**

Ennek a szolgáltatásnak az igénybe vételekor a központ minden bejövő hívást átírányít. Az átírányítás tényéről a hívó előfizető – igény szerint – kijelzést kaphat. Az átírányítást kérő előfizető megengedheti hívószámának kijelzését annál az előfizetőnél, ahová a hívást írányította. Ez utóbbi a telefonhálózatba is tartozhat. Az átírányítást igénybe vevő állomásról hívást kezdeményező előfizető minden alkalommal jelzést kap a szolgáltatás aktivált állapotáról.

Az átírányítás külön kérhető a különböző típusú szolgáltatásokra (telefon, fax, adatátvitel stb.). Az ezekre érkező hívások más-más hívószámra írányíthatók. A kezdeményezett hívásokat a szolgáltatás aktiválása nem befolyásolja. A szolgáltatás félállandó üzemmódban működik.

*Csoportos vonalkeresés\**

A szolgáltatás igénybe vétele lehetővé teszi, hogy ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozáson keresztül kapcsolódó alközpontok számára a szolgáltató cég ISDN főközpontja PBX vonalcsoportot képezzen. A PBX vonalcsoportban lévő vonalak egyetlen hívószámmal érhetőek el. Ha a közvetlen beválasztás szolgáltatással együtt veszik igénybe, akkor bármely, beválasztásos hívószámra érkező hívás továbbításához a központ a PBX vonalcsoporton belül keres szabad B-csatornát.

A szolgáltatás állandó üzemmódban működik.

*Hívásvárakoztatás\**

Ha az előfizető minden B-csatornája foglalt, és részére újabb bejövő hívás érkezik, akkor a központ erről a jelzescsatornán keresztül értesíti a hívott előfizetőt. Igény szerint – telefon típusú hívásoknál – hangjelzés is adható. Ekkor az előfizető fogadhatja az új hívást (bontva egy élő hívást vagy hívástartás szolgáltatással felfüggesztve azt), elutasíthatja, vagy figyelmen kívül hagyhatja. A figyelmen kívül hagyott hívást a központ „nem felel”-ként kezeli. Ha valamelyik B-csatorna felszabadul, akkor az előfizető végberendezése a hívást fogadhatja.

A szolgáltatás állandó üzemmódu, aktiválást vagy egyéb beavatkozást nem igényel. Igény szerint megadható a várakozó hívások maximális száma. Ez a szolgáltatás alközpontok számára nem rendelhető meg.

*Hívástartás\**

A hívástartás szolgáltatás igénybe vételekor az előfizetőnek lehetősége nyílik arra, hogy folyamatban lévő hívását felfüggeszse, majd később újra folytassa. A másik féllel a tartásba helyezés alatt az összeköttetés nem szakad meg. Az előfizetőnek egyszerre több tartásban lévő hívása is lehet, ezeket a saját maga által adott azonosítókkal különböztetheti meg.

A szolgáltatás hívásonkénti üzemmódu, vagyis az előfizetőnek a szolgáltatás leírásának megfelelően, a készülék segítségével jeleznie kell a központ felé, ha egy hívást tartásba kíván helyezni, vagy ha újra akar élesíteni.

A közvetlen elérésű telefonszolgáltatás *díjazása* egyszeri csatlakozási díjból (ÁSZF 3. sz. melléklet), havi előfizetési díjból és forgalmi díjból (ÁSZF 1. sz. melléklet) tevődik össze.

**16. Alkalmazandó jogszabályok**

16.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete alapján a távbeszélő szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.

16.2. Az Előfizető által jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

Az Előfizető jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 26. § (6) bek. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa / módosíthassa.

## 17. Melléletek

- |                  |  |
|------------------|--|
| 1. sz. melléklet | Díjcsomagok választéka és díjai                          |
| 2. sz. melléklet | A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe   |
| 3. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri díjak |
| 4. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei |

## 1. sz. melléklet

**TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁS DÍJAI**

Az Amtel Kft. külön díjszabást alkalmaz a távbeszélő szolgáltatás igénybevételének módjától függően az alábbiak szerint.

- A szolgáltatás hozzáférési pontot más szolgáltató biztosítja:
  - Dial-up szolgáltatás: csak forgalmi díjak
  - Szolgáltató előválasztás (CPS szolgáltatás): csak forgalmi díjak
- A szolgáltatás hozzáférési pontot az Amtel Kft. biztosítja: egyszeri, havi és forgalmi díjak

**DIAL-UP SZOLGÁLTATÁS DÍJAI (zöld számos behívás)**

Az árak vezetékes telefonról indított hívásokra, forintban, percenként értendők, a bruttó díjak 27%-os ÁFÁ-t tartalmaznak. Az elszámolás másodperc alapú.

A Szolgáltató sávós díjszabást alkalmaz a tárgyhavi forgalom nagysága szerint. Amennyiben a havi forgalom az ALAP díjcsomag percdíjai szerint meghaladja a bruttó 50.000 Ft-ot, a Szolgáltató a tárgyhóra automatikusan a KEDVEZMÉNYES díjszabást alkalmazza.

A belföldi irányoknál a hívások időbeli besorolása a következő:

csúcsidő:	munkanapokon 07-18 óráig
csúcsidőn kívül:	munkanapokon 18-07 óráig, munkaszüneti napokon

Sávós díjcsomag*:		ALAP bruttó 50.000 Ft alatt		KEDVEZMÉNYES bruttó 50.000 Ft felett	
		NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ
<b>BELFÖLDI VEZETÉKES</b>					
Belföldi III.	<i>csúcsidőben</i>	12,30	15,63	11,81	15,00
távhívás	<i>csúcsidőn kívül</i>	8,86	11,25	7,87	10,00
<b>BELFÖLDI MOBIL</b>					
T-Mobile	<i>csúcsidőben</i>	44,29	56,25	43,31	55,00
	<i>csúcsidőn kívül</i>	44,29	56,25	43,31	55,00
Pannon	<i>csúcsidőben</i>	44,29	56,25	43,31	55,00
	<i>csúcsidőn kívül</i>	44,29	56,25	43,31	55,00
Vodafone	<i>csúcsidőben</i>	44,29	56,25	43,31	55,00
	<i>csúcsidőn kívül</i>	44,29	56,25	43,31	55,00
<b>NEMZETKÖZI</b>					
1. díjzóna	<i>Az egyes országok a díjzónalista tartalmazza. besorolását mellékelt</i>	19,69	25,00	18,70	23,75
2. díjzóna		26,57	33,75	25,59	32,50
3. díjzóna		29,53	37,50	28,54	36,25
4. díjzóna		45,28	57,50	44,29	56,25
5. díjzóna		66,93	85,00	65,94	83,75
6. díjzóna		84,65	107,50	83,66	106,25
7. díjzóna		92,52	117,50	91,54	116,25
8. díjzóna		113,19	143,75	111,22	141,25
9. díjzóna		138,78	176,25	136,81	173,75
10. díjzóna		206,69	262,50	204,72	260,00
11. díjzóna		383,86	487,50	381,89	485,00

## SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁS – CPS SZOLGÁLTATÁS DÍJAI

Díjcsomagok	CPS 1005
Hűségidő	határozatlan/ listaár
Egyszeri díj	0,00 Ft
Havidíj	0,00 Ft
<b>Forgalmi díjak</b>	
Helyi	5,00 Ft
Belföldi távolsági	8,00 Ft
Belföldi mobil	35,00 Ft
Nemzetközi	1. 13,00 Ft
	2. 20,00 Ft
	3. 25,00 Ft
	4. 38,00 Ft
	5. 50,00 Ft
	6. 60,00 Ft
	7. 65,00 Ft
	8. 85,00 Ft
	9. 105,00 Ft
	10. 140,00 Ft
	11. 330,00 Ft
Kapcsolási díj	0,00 Ft
Az elszámolás másodperc alapú és minden napszakban azonos díjú.	
A táblázatban feltüntetett díjak nettó díjak, a 27% ÁFA-t nem tartalmazzák!	

**AZ AMTEL KFT. ÁLTAL BIZTOSÍTOTT TELEFON HOZZÁFÉRÉSEKRE ÉS  
KAPCSOLÓDÓ TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ HAVI ÉS FORGALMI  
DÍJTÁBLÁZAT**

## HAVI ÉS FORGALMI DÍJTÁBLÁZAT LAKOSSÁGI ÜGYFELEK RÉSZÉRE

2011. szeptember 1-től a lakossági ügyfelek részére értékesített telefon díjsomagok

TELEFON SZOLGÁLTATÁS 1109	
Belépési díj határozatlan idő esetén: 15 000 Ft	
Havidíjak	
díjsomagok	listaár
Alap 1109	1 200 Ft
Médium 1109	3 500 Ft
Minden a díjtáblázatban feltüntetett ár és díj bruttó díj, a 27% ÁFA-t tartalmazza!	

Telefonszolgáltatás forgalmi díjai				
Díjsomagok	Alap 1109		Médium 1109	
Forgalmi díjak Ft/ perc	csúcsidő	csúcsidőn kívül	csúcsidő	csúcsidőn kívül
Helyi	9,00	5,00	5,00	3,50
Belföldi távolsági	14,00	12,00	10,00	8,00
Mobil minden napszakban	33,00		29,00	
Nemzetközi díjzóna 1.	30,00		25,00	
2.	40,00		35,00	
3.	50,00		45,00	
4.	70,00		65,00	
5.	85,00		75,00	
6.	105,00		95,00	
7.	125,00		110,00	
8.	145,00		130,00	
9.	195,00		180,00	
10.	280,00		265,00	
11.	425,00		400,00	
Kapcsolási díj	1,00		0,00	

## HAVI ÉS FORGALMI DÍJTÁBLÁZAT INTÉZMÉNYI/ÜZLETI ÜGYFELEK RÉSZÉRE

2010. április 1-től érvényes intézményi/üzleti Telefon díjcsomagok

Telefon intézményi/üzleti 1004 listaárak		
Díjcsomagok	Üzleti 1004	Üzleti + 1004
<b>Belépési díj</b>		
Analóg vonal	10 000 Ft	10 000 Ft
ISDN 2	15 000 Ft	15 000 Ft
ISDN 30	egyedi felmérés alapján	
<b>Havidíj</b>		
Analóg vonal	2 000 Ft	4 000 Ft
ISDN 2	6 000 Ft	7 000 Ft
ISDN 30	egyedi ajánlat alapján	
<b>Forgalmi díjak</b>		
	<b>Ft/ perc - az elszámolás másodperc alapú</b>	
Helyi	6,00	4,80
Belföldi távolsági	8,00	6,50
Belföldi mobil	40,00	34,00
Nemzetközi 1.	22,00	16,00
2.	30,00	26,00
3.	45,00	40,00
4.	62,00	56,00
5.	70,00	64,00
6.	78,00	74,00
7.	95,00	89,00
8.	128,00	122,00
9.	158,00	150,00
10.	238,00	230,00
11.	490,00	470,00
Kapcsolási díj	1,00	0,00
A feltüntetett díjak nettó díjak, a 27% ÁFA-t nem tartalmazzák.		

## TOVÁBBI FORGALMI DÍJAK

v	Nettó	Bruttó
<b>Szatelit hívások minden időben (Ft/perc) másodperc alapú számlázás</b>		
Inmarsat-A	1230,31	1562,50
Inmarsat-B	738,19	937,50
Inmarsat-M	738,19	937,50
Inmarsat-mini-M	738,19	937,50
Inmarsat-GAN M4 HSD	2657,48	3375,00
EMSAT	915,35	1162,50
THURAYA	623,62	792,00
<b>Tudakozó szolgáltatás minden időben</b>		
Tudakozó Plusz 197 (Ft/perc) mp alapú számlázás	127,95	162,50
Belföldi tudakozó 198 (Ft/hívás)	59,06	75,00
Nemzetközi tudakozó 199 (Ft/hívás)	157,48	200,00
<b>Emeldíjas szolgáltatás minden időben (Ft/megkezdett perc)</b>		
06 90 982 xxx (MonorTel)	118,11	150,00
06 90 983 xxx (MonorTel)	177,17	225,00
06 90 984 xxx (MonorTel)	236,22	300,00
06 90 985 xxx (MonorTel)	354,33	450,00
<b>Emeldíjas szolgáltatás minden időben (Ft/ hívás)</b>		
06 90 720 xxx (Invitel)	236,22	300,00
06 90 730 xxx (Invitel)	177,17	225,00
06 90 180 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	86,61	110,00
06 90 181 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	118,11	150,00
06 90 182 0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx; 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	157,48	200,00
06 90 183 0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx; 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	236,22	300,00
06 90 184 0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx; 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	393,70	500,00
06 90 185 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	590,55	750,00
06 90 186 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	885,83	1125,00
06 90 187 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	1476,38	1875,00
06 90 188 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	1968,50	2500,00
06 90 189 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	3937,01	5000,00
06 90 2xx xxx (T-Com)	118,11	150,00
06 90 3xx xxx (T-Com)	177,17	225,00
06 90 4xx xxx (T-Com)	236,22	300,00
06 90 5xx xxx (T-Com)	354,33	450,00
<b>Emeldíjas szolgáltatás minden időben (Ft/perc)</b>		
06 90 822 xxx (Invitel)	118,11	150,00
06 90 823 xxx (Invitel)	177,17	225,00
06 90 824 xxx (Invitel)	236,22	300,00
06 90 825 xxx (Invitel)	354,33	450,00
06 90 180 0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx (Invitel)	118,11	150,00
06 90 181 0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx (Invitel)	177,17	225,00
06 90 186 0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Invitel)	236,22	300,00
06 90 188 0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx (Invitel)	354,33	450,00
06 90 189 0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx (Invitel)	354,33	450,00
06 90 603 0xx (T-Mobile)	73,82	93,75
06 90 603 1xx (T-Mobile)	123,03	156,25
06 90 603 2xx (T-Mobile)	196,85	250,00
06 90 603 3xx (T-Mobile)	246,06	312,50
06 90 603 4xx (T-Mobile)	295,28	375,00
06 90 603 5xx (T-Mobile)	393,70	500,00
06 90 603 6xx (T-Mobile)	492,13	625,00
06 90 603 7xx (T-Mobile)	393,70	500,00
06 90 603 8xx (T-Mobile)	393,70	500,00
06 90 603 9xx (T-Mobile)	492,13	625,00
06 90 602 0xx (Pannon)	63,98	81,25
06 90 602 1xx (Pannon)	118,11	150,00
06 90 602 2xx (Pannon)	157,48	200,00
06 90 602 3xx (Pannon)	177,17	225,00
06 90 602 4xx (Pannon)	196,85	250,00
06 90 602 5xx (Pannon)	236,22	300,00

06 90 602 6xx (Pannon)	314,96	400,00
06 90 602 7xx (Pannon)	374,02	475,00
06 90 602 8xx (Pannon)	590,55	750,00
06 90 602 9xx (Pannon)	787,40	1000,00
<b>Emeldíjas megkülönböztetett szolgáltatások (Ft/perc)</b>		
06 91 822 xxx (Invitel)	118,11	150,00
06 91 823 xxx (Invitel)	177,17	225,00
06 91 824 xxx (Invitel)	236,22	300,00
06 91 825 xxx (Invitel)	354,33	450,00
06 91 110 xxx (Monortel)	103,94	132,00
06 91 111 xxx (Monortel)	141,73	180,00
06 91 112 xxx (Monortel)	188,98	240,00
06 91 113 xxx (Monortel)	283,46	360,00
06 91 114 xxx (Monortel)	472,44	600,00
06 91 115 xxx (Monortel)	708,66	900,00
06-91-300-0xx (T-Mobile)	73,82	93,75
06-91-300-1xx (T-Mobile)	123,03	156,25
06-91-300-2xx (T-Mobile)	147,64	187,50
06-91-300-3xx (T-Mobile)	196,85	250,00
06-91-300-4xx (T-Mobile)	246,06	312,50
06-91-300-5xx (T-Mobile)	295,28	375,00
06-91-300-6xx (T-Mobile)	393,70	500,00
06-91-200-0xx (Pannon)	63,98	81,25
06-91-200-1xx (Pannon)	118,11	150,00
06-91-200-2xx (Pannon)	157,48	200,00
06-91-200-3xx (Pannon)	177,17	225,00
06-91-200-4xx (Pannon)	196,85	250,00
06-91-200-5xx (Pannon)	236,22	300,00
06-91-200-6xx (Pannon)	314,96	400,00
06-91-200-7xx (Pannon)	374,02	475,00
<b>Emeldíjas hívások (Ft/hívás)</b>		
06-90-640-xxx (T-Mobile)	59,06	75,00
06-90-641-xxx (T-Mobile)	123,03	156,25
06-90-642-xxx (T-Mobile)	246,06	312,50
06-90-643-xxx (T-Mobile)	393,70	500,00
06-90-644-xxx (T-Mobile)	442,91	562,50
06-90-645-xxx (T-Mobile)	541,34	687,50
06-90-646-xxx (T-Mobile)	738,19	937,50
06-90-647-xxx (T-Mobile)	984,25	1250,00
06-90-648-xxx (T-Mobile)	1476,38	1875,00
06-90-610-8xx (Pannon)	98,43	125,00
06-90-612-0xx; 1xx; 2xx; 3xx 4xx (Pannon)	157,48	200,00
06-90-614-0xx; 1xx; 2xx; 3xx ; 4xx; 5xx; 6xx; 7xx (Pannon)	236,22	300,00
06-90-617-0xx; 1xx; 2xx; 3xx ; 4xx; 5xx; 6xx; (Pannon)	393,70	500,00
06-90-617-9xx (Pannon)	590,55	750,00
06-90-619-0xx; 1xx; 2xx; 3xx ; 4xx; 5xx; 6xx; 7xx; 8xx (Pannon)	787,40	1000,00
06-90-619-9xx (Pannon)	1574,80	2000,00
<b>Emeldíjas megkülönböztetett hívások (Ft/hívás)</b>		
06-91-400-xxx (Invitel)	97,44	123,75
06-91-410-xxx (Invitel)	157,48	200,00
06-91-420-xxx (Invitel)	236,22	300,00
06-91-430-xxx (Invitel)	393,70	500,00
06-91-460-xxx (Invitel)	118,11	150,00
06-91-123-xxx (Monortel)	236,22	300,00
06 91 120 xxx (Monortel)	86,61	110,00
06 91 121 xxx (Monortel)	118,11	150,00
06 91 122 xxx (Monortel)	157,48	200,00
06 91 124 xxx (Monortel)	393,70	500,00

06 91 125 xxx (Monortel)	590,55	750,00
06-91-330-xxx (T-Mobile)	39,37	50,00
06-91-331-xxx (T-Mobile)	73,82	93,75
06-91-332-xxx (T-Mobile)	123,03	156,25
06-91-333-xxx (T-Mobile)	172,24	218,75
06-91-334-xxx (T-Mobile)	246,06	312,50
06-91-335-xxx (T-Mobile)	295,28	375,00
06-91-336-xxx (T-Mobile)	393,70	500,00
06-91-337-xxx (T-Mobile)	492,13	625,00
06-91-338-xxx (T-Mobile)	738,19	937,50
06-91-220-8xx (Pannon)	98,43	125,00
06-91-222-0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx (Pannon)	157,48	200,00
06-91-224-0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx; 5xx; 6xx; 7xx (Pannon)	236,22	300,00
06-91-224-9xx (Pannon)	246,06	312,50
06-91-227-0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx; 5xx; 6xx; (Pannon)	393,70	500,00
06-91-227-9xx (Pannon)	590,55	750,00
06-91-229-0xx; 1xx; 2xx; 3xx; 4xx; 5xx; 6xx; 7xx; 8xx; 9xx (Pannon)	787,40	1000,00

#### 2.3.4. DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK

- Segélykérő hívások (104,105,107,112)
- Tételes számlamelléklet
  - természetes személy előfizető részére nyomtatott és elektronikus formában (e-mail)
  - nem természetes személy előfizető részére elektronikus formában (e-mail)
- Hívószám kijelzés szolgáltatás (CLIP)
- Hívószám kijelzés letiltása (CLIR)
- Telefon Kényelmi (Telekomfort) szolgáltatások: alközponti szolgáltatások, díjuk a havi előfizetési díjban benne foglaltatik
  - Hívásvárakoztatás
  - Három résztvevős konferencia
  - Híváskorlátozás (tartós)
  - Hívásátirányítás feltétel nélkül
  - Hívásátirányítás foglaltság esetén
  - Hívásátirányítás „nem felel” esetén
  - Ébresztő/figyelmeztető hívás (eseti)
  - Rövidített hívószámok
- Az ISDN kiegészítő szolgáltatásai: alközponti szolgáltatások, díjuk a havi előfizetési díjban benne foglaltatik
  - Közvetlen beválasztás
  - Többszörös előfizetői szám
  - Hívószám kijelzése szolgáltatás
  - Hívószám-azonosítás letiltása
  - Alácímzés
  - Hívásátirányítás feltétel nélkül
  - Csoportos vonalkeresés
  - Hívásvárakoztatás
  - Hívástartás
- Internet alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások: díjuk a havi előfizetési díjban benne foglaltatik
  - E-mail postafiók szolgáltatás
  - E-mailek központi vírusellenőrzése
  - Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

**2.4. NEMZETKÖZI DÍJZÓNA BESOROLÁS**

- 1. díjzóna:** Amerikai Egyesült Államok v+m, Ausztria v, Belgium v, Cseh Köztársaság v, Észtország v, Finnország v, Franciaország v, Hollandia v, Izrael v, Kanada v+m, Lengyelország v, Luxemburg v, Nagy-Britannia/Észak-Írország v, Németország v, Olaszország/Vatikán v, Spanyolország v, Svájc v, Svédország v
- 2. díjzóna:** Ausztrália v, Dánia v, Görögország v, Írország v, Kína v+m, Norvégia v, Oroszország v, Portugália v, Szlovákia v, Szlovénia v
- 3. díjzóna:** Amerikai Virgin-szigetek v+m, Hongkong v+m, Horvátország v, Izrael m, Japán v, Puerto Rico v+m, Románia v, Szingapúr v, Ukrajna v
- 4. díjzóna:** Bulgária v, Ciprus v, Jugoszlávia v, Liechtenstein v, Moldova v
- 5. díjzóna:** Albánia v, Ausztria m, Bosznia-Hercegovina v, Cseh Köztársaság m, Izland v+m, Koreai Köztársaság (Dél-Korea) v+m, Lettország v, Málta v+m, Németország m, Románia m, Szingapúr m, Szlovákia m, Törökország v, Ukrajna m
- 6. díjzóna:** Albánia m, Andorra v+m, Belgium m, Bosznia-Hercegovina m, Bulgária m, Dánia m, Finnország m, Fehéroroszország v+m, Görögország m, Grúzia v+m, Hollandia m, Horvátország m, Jugoszlávia m, Kazahsztán v+m, Kolumbia v+m, Litvánia v+m, Luxemburg m, Macedónia v+m, Moldova m, Monaco v, Nagy-Britannia/Észak-Írország m, Norvégia m, Olaszország/Vatikán m, Oroszország m, Portugália m, San Marino v+m, Svédország m, Taiwan v+m, Törökország m, Szlovénia m
- 7. díjzóna:** Algéria v+m, Ausztrália m, Botswana v+m, Ciprus m, Combella v+m, Comore-szigetek v+m, Dél-Afrikai Köztársaság v+m, Észtország v, Francia Guyana v+m, Franciaország m, Fülöp-szigetek v+m, Guadeloupe v+m, Guinea v+m, Indonézia v+m, Írország m, Jamaica v+m, Japán m, Lettország m, Líbia v+m, Marokkó v+m, Martinique v+m, Mayotte v+m, Mexikó v+m, Monaco m, Palesztin Önkorm. Ter. v+m, Réunion v+m, Saint-Pierre és Miquelon v+m, Spanyolország m, Svájc m, Tatarsztán v+m, Thaiföld v+m
- 8. díjzóna:** Angola v+m, Argentína v+m, Aruba v+m, Azerbajdzsán v+m, Bahrein v+m, Belize v+m, Brazília v+m, Egyesült Arab Emírségek v+m, Gibraltár v+m, Guatemala v+m, Irán v+m, Jordánia v+m, Katar v+m, Kongó v+m, Lengyelország m, Liechtenstein m, Malajzia v+m, Niger v+m, Nigéria v+m, Szíria v+m, Tunézia v+m, Uganda v+m, Új-Zéland v+m, Üzbegisztán v+m, Vietnám v+m, Zimbabwe v+m
- 9. díjzóna:** Antigua és Barbuda v+m, Barbados v+m, Bermuda v+m, Brit Virgin-szigetek v+m, Burkina Faso v+m, Chile v+m, Dominikai Közösség v+m, Elefántcsontpart v+m, Feröer v+m, Ghána v+m, Grönland v+m, Honduras v+m, India v+m, Kajmán szigetek v+m, Kuwait v+m, Malawi v+m, Mauritánia v+m, Montserrat v+m, Oman v+m, Örményország v+m, Panama v+m, Peru v+m, Saint Lucia v+m, Saint Vincent és Grenadine-szigetek v+m, Szaúd-Arábia v+m, Szváziföld v+m, Turks és Caicos-szigetek v+m, Venezuela v+m
- 10. díjzóna:** Anguilla v+m, Benin v+m, Bhutan v+m, Brunei v+m, Burundi v+m, Csád v+m, Dominikai Köztársaság v+m, Ecuador v+m, Egyenlítői-Guinea v+m, Egyiptom v+m, Gabon v+m, Haiti v+m, Holland Antillák v+m, Kamerun v+m, Kenya v+m, Kirgizisztán v+m, Lesotho v+m, Libanon v+m, Libéria v+m, Madagaszkár v+m, Makaó v+m, Maldív-szigetek v+m, Mauritius v+m, Mongólia v+m, Mozambik v+m, Namíbia v+m, Nicaragua v+m, Saint Kitts és Nevis v+m, Seychelle-szigetek v+m, Sierra Leone v+m, Sri Lanka v+m, Szenegál v+m, Szudán v+m, Tanzánia v+m, Togo v+m, Uruguay v+m, Zambia v+m, Zanzibár v+m
- 11. díjzóna:** Afganisztán v+m, Amerikai Szamoa v+m, Ascension v+m, Ausztrália külbirtokai v+m, Antarktisz v+m, Norfolk-szigetek v+m, Bahama-szigetek v+m, Bangladesh v+m, Bissau-Guinea v+m, Bolívia v+m, Cook-szigetek v+m, Costa Rica v+m, Diego Garcia v+m, Dzsibuti v+m, Eritrea v+m, Északi-Mariana-szigetek v+m, Fidzsi-szigetek v+m, Francia Polinézia v+m, Gambia v+m, Grenada v+m, Guam v+m, Guyana v+m, Irak v+m, Jemen v+m, Kambodzsza v+m, Kelet-Timor v+m, Kiribati v+m, Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire) v+m, Koreai NDK (Észak-Korea) v+m, Közép-Afrikai Köztársaság v+m, Kuba v+m, Laosz v+m, Mali v+m, Marshall-szigetek v+m, Mianmar v+m, Mikronézia v+m, Midway v+m, Nauru v+m, Nepál v+m, Niue v+m, Pakisztán v+m, Palau v+m, Pápua Új-Guinea v+m, Paraguay v+m, Ruanda v+m, Saint Helena v+m, Salamon-szigetek v+m, Salvador v+m, Sao Tomé és Príncipe v+m, Suriname v+m, Szamoa v+m, Szomália v+m, Tadzsisztán v+m, Tokelau-szigetek v+m, Tonga v+m, Trinidad és Tobago v+m, Tuvalu v+m, Türkmenisztán v+m, Új-Kaledónia v+m, Vanuatu v+m, Wake v+m, Wallis és Futuna v+m, Zöld-foki Köztársaság v+m

*Az országok megnevezése utáni betűjelzések*      **v = vezetékes**  
**m = mobil**

**2. sz. melléklet****A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Dial-up szolgáltatás: országos

CPS szolgáltatás: országos

Közvetlen hozzáférésű szolgáltatás:

Kondorosi Lakónegyed

Cím: 1116 Budapest, Fehérvári út 168-178.

1116 Budapest, Kondorosi út 12/A. A. ép.

1116 Budapest, Kondorosi út 12/A. B. ép.

1116 Budapest, Kondorosi út 10/B. A. ép.

1116 Budapest, Kondorosi út 10/B. B. ép.

1116 Budapest, Kondorosi út 10/A. A. ép.

Tölgyes Lakópark

Cím: 1119 Budapest, Csurgói út 22-32. A. ép.

1119 Budapest, Csurgói út 22-32. B. ép.

1119 Budapest, Csurgói út 22-32. C. ép.

1119 Budapest, Csurgói út 22-32. D. ép.

1119 Budapest, Csurgói út 22-32. E. ép.

Central Park Lakópark

Cím: 1135 Budapest, Csata utca 29.

1135 Budapest, Lehel út 70-72.

1135 Budapest, Lehel út 74-76.

Napliget Lakópark

Cím: 1044 Budapest, Ezred utca 7.

1044 Budapest, Ezred utca 7/B.

Római Wellness Otthon II.

Cím: 1031 Budapest, Nánási út 37-39.

Bank Center: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.

Metrotech Irodaház: 1139 Budapest, Váci út 169.

Európa Center: 1044 Budapest, Ezred u. 1-3

## 3. sz. melléklet

## Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri és eseti díjak

		nettó	bruttó
Belépési díj (a szolgáltatáshoz való csatlakozás díja)	Analóg	11 811 Ft	15 000 Ft
	ISDN2	14 764 Ft	18 750 Ft
	ISDN30	egyedi felmérés alapján	
Áthelyezés a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül	Analóg	1 969 Ft	2 500 Ft
	ISDN2	2 953 Ft	3 750 Ft
	Analóg számmegtartással	2 953 Ft	3 750 Ft
	ISDN2 számmegtartással	3 937 Ft	5 000 Ft
	ISDN30 számmegtartással	177 165 Ft	225 000 Ft
Szüneteltetés évente 1x, min. 1, max. 6 hónap	havidíj	787 Ft	1 000 Ft
	visszakapcsolási díj	1 969 Ft	2 500 Ft
	számfenntartás szünetelés alatt	787 Ft	1 000 Ft
Telefonszám csere ügyfél kérésre	Analóg	1 969 Ft	2 500 Ft
	ISDN/ számonként	984 Ft	1 250 Ft
Számhordozás		díjmentes	
Ügyfél által választott szám	normál szám	7 874 Ft	10 000 Ft
	szép szám	egyedi megállapodás szerint	
Nyomatott hívásrészletező díja	természetes személy részére	díjmentes	
	nem természetes személy részére/ oldal	50 Ft	63 Ft
2. fizetési felszólítás tértivevényes postai levél kézbesítésének egyszeri postai díja		433 Ft	550 Ft
Visszakapcsolás a Szolgáltató általi korlátozást, felfüggesztést követően		2 953 Ft	3 750 Ft
Átírás	örökösre	0 Ft	0 Ft
	egyéb esetben	1 969 Ft	2 500 Ft
Díjcsomag módosítás határozatlan idejű szerződés esetén	évente 1x	0 Ft	0 Ft
	magasabb havidíjú díjcsomagra	0 Ft	0 Ft
	egyéb esetben	1 969 Ft	2 500 Ft
Díjcsomag módosítás határozott idejű és hűségidős szerződés esetén	magasabb havidíjú díjcsomagra	0 Ft	0 Ft
	alacsonyabb havidíjú díjcsomagra	az igénybevett kedvezmények összege	
Kiszállás ügyfél kérésére vagy nem valós hibára, 72 órán belül		2 461 Ft	3 125 Ft
Expressz kiszállás a fenti esetekben, 24 órán belül		3 937 Ft	5 000 Ft
Szolgáltató által biztosított eszköz behangolása, programozása	első alkalommal	0 Ft	0 Ft
	minden további alkalom	2 461 Ft	3 125 Ft
Előfizető végberendezésének behangolása, programozása minden alkalommal		3 937 Ft	5 000 Ft
Elállási díj		2 953 Ft	3 750 Ft
Plusz vételi hely kialakítása		egyedi felmérés alapján	
Hálózatfejlesztési hozzájárulás		egyedi felmérés alapján	
Szolgáltató által biztosított telefon/ kaputelefon készülék		3 150 Ft	4 000 Ft
Szolgáltató által biztosított modem/ NT		14 764 Ft	18 750 Ft

## 4. sz. melléklet

## Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	ÁSZF hivatkozás	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	<ul style="list-style-type: none"> <li>a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra</li> <li>az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja</li> </ul>	2.1.2.	15 napon belül
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	<ul style="list-style-type: none"> <li>a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra</li> <li>az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja</li> </ul>	6.1.1.	72 órán belül
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra</li> <li>az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja</li> </ul>		95 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző munkanapokon 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 80%-ban teljesített együttes válaszidő	<ul style="list-style-type: none"> <li>a mutató teszthívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra</li> <li>az alapadatokat a szolgáltató hívásadatgyűjtő rendszere szolgáltatja</li> </ul>	6.1.2.	75 %
Sikertelen hívások aránya	A sikertelen hívások és az adott időtartamban kezdeményezett összes hívás aránya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a mutató teszthívások segítségével, a sikertelen hívások száma alapján kerül meghatározásra</li> <li>az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja</li> </ul>		
On-net hívások	A szolgáltató hálózatán belül bármilyen hívás			≤1,4%
Off-net hívások	A szolgáltató hálózatról bármilyen más hálózatba irányuló bármilyen hívás			≤2,7%
Hívás felépítési ideje	Az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül	<ul style="list-style-type: none"> <li>a mutató teszthívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra</li> <li>az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja</li> </ul>		≤12 mp
Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest a másodlagos felhasználásra vonatkozóan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra</li> <li>az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja</li> </ul>		≤10 <sup>-2</sup>