ISIS-COM

Korlátolt Felelősségű Társaság

9700 Szombathely, Szent Flórián körút 2. fsz. 9.

Általános Szerződési Feltételek
Helyhez Kötött
telefonszolgáltatáshoz vagy hangszolgáltatáshoz

Készítés dátuma:	2011.11.21.
Utolsó módosítás:	2026.11.18.
Hatálybalépés:	2027.01.01.

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.
Általános Szerződési Feltételek Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz vagy hangszolgáltatáshoz

Tartalom

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE..... 6
1.1. A Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe 6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség..... 6

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA..... 7
2.1. a szolgáltatás minimális minősége, a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, korlátozás 7
2.2. a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait 8
2.3. a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben..... 9
2.4. a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai..... 9
2.5. információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében – az Előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is – átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé..... 9
2.6. a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatással összefüggő tájékoztatás 9

3. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT..... 10
3.1. az Előfizetői hozzáférési pont helye 10
3.2. hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 16

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA..... 20
4.1. a díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai..... 20
4.2. egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj 20

4.3. szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak 21
4.4. különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények 21
4.5. díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is 22
4.5.10 A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések..... 26

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 26
5.1. az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei..... 26
5.2. az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai..... 28
5.3. az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei..... 31

6. A SZOLGÁLTATÓ VAGY AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ ÉRTESÍTÉSÉNEK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK..... 31
6.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje..... 35

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MEGSZŰNÉSE..... 38
7.1. Előfizetői szerződés időtartama 38
7.2. a szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az Előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei 38
7.3. a szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok 43
7.4. számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az Előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is. 43

8. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 44
8.1. az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése..... 44
8.2. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése 46

9. A 2003. ÉVI C. TÖRVÉNY ÁLTAL ELŐÍRT ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS 51

9.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a Szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat. 51
9.3. Az Előfizetői szerződés időtartama, az Előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú Előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek. 51
9.4. A határozott idejű Előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját –, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatás. 51
9.5. Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az Előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre. 51
9.6. A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az Előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét. 54
9.7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz. 57

ÁSZF Mellékletek:

A mellékletek számozása önállóan történik!

1. **számú melléklet: A szolgáltatás meghatározása, igénybevételének feltételei és ennek korlátai**
2. **számú melléklet: Szolgáltatási díjak**
3. **számú melléklet: Szolgáltatási területek**
4. **számú melléklet: Minőségi mutatók, célértékek**
5. **számú melléklet: Akciók leírása, az igénybevétel feltételei**

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.
Általános Szerződési Feltételek Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz vagy hangszolgáltatáshoz

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE

1.1. A Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

A Szolgáltató cégneve:	ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített cégneve:	ISIS-COM Kft.
Székhelye:	9700 Szombathely, Szent Flórián körút 2. fsz. 9.
Adószáma:	13106113-2-18
Cégjegyzékszáma:	18-09-105611
Internetes honlap címe:	www.isis-com.hu

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Központi ügyfélszolgálat:

Cím:	9700 Szombathely, Szent Flórián körút 2. fsz. 9.	
Tel.:	06/94-900-900	
	06/80-324-053	zöldszám
	06/94-333-435	
Fax:	06/94-501-617	
Nyitvatartás:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
Telefonos ügyfélszolgálat:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Egyéb időpontokban, üzenetrögzítő	
E-mail:	info@isiscom.hu	
	e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el	

A Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák és hibabejelentő szolgálat címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség

A Szolgáltató hibabejelentőjének, ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

Cím:	9700 Szombathely, Szent Flórián körút 2. fsz. 9.	
Tel.:	06/94-900-900	
	06/80-324-053	zöldszám
	06/94-333-435	
Fax:	06/94-501-617	

Nyitvatartás:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
Telefonos ügyfélszolgálat:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Egyéb időpontokban, üzenetrögzítő	
E-mail:	info@isiscom.hu	
	e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el	

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

2.1. a szolgáltatás minimális minősége, a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, korlátozás

2.1.1. A szolgáltatás minőségére vonatkozó jellemzők a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet előírásainak megfelelő tartalommal a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében kerülnek feltüntetésre

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

2.1.3. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.
A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

2.1.4. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

2.1.5. Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni. Tilos olyan végberendezést csatlakoztatni a

hálózathoz, amelynek gyárilag beállított jelszavát előzetesen nem módosították, ennek elvégzése az Előfizető felelőssége.
Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

2.1.6. A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. A Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

A végberendezés beállítása, különösen a gyári jelszó módosítása az Előfizető feladatkörébe tartozik. A Szolgáltató kizárólag az általa a szolgáltatás keretében biztosított és általa üzemeltetett végberendezés beállításáért felelős. A Szolgáltató a 2. számú melléklet szerinti kiszállási és óradíj ellenében végzi el a végberendezés beállítását.

2.1.7. Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (2. számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

2.1.8. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

2.2. a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait

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.

A Szolgáltató biztosítja minden Előfizetői számára a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférést.
A Szolgáltató segélyhívás esetén a hívó helyének megállapítását segítő információt ad át a segélyhívó szolgáltatásoknak. Ezen információ helyes felhasználását azonban garantálni nem tudja.

2.3. a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

2.4. a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai

A Szolgáltatónál a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátaira vonatkozó információk a jelen ÁSZF 2.2. pontjában kerülnek szabályozásra.

2.5. információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében – az Előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is – átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatokra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

2.6. a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatással összefüggő tájékoztatás

A Szolgáltató a kiskorúak online térben való védelme érdekében az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az Előfizetők kérése alapján megakadályozza az NMHH aktuális listájában közzétett honlapok elérését. Az Előfizetők az érintett honlapok blokkolására vonatkozó igényüket a Szolgáltatónak a jelen ÁSZF 1.2. pontjában feltüntetett telefonos ügyfélszolgálati elérhetőségén adhatják le. A Szolgáltató a 7/2025.(V.30.) NMHH rendelet 4.§. (5a) b) pontja alapján az igény teljesítését a vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított 60 napon belül biztosítja. Az Előfizető a hivatkozott nyilatkozatának esetleges visszavonását a letiltásra vonatkozó kérés megtételével azonos módon kezdeményezheti. A Szolgáltató felé leadott illetve visszavont igények kezelése díjmentes. Az Előfizetők ezen nyilatkozatának megtétele vagy annak visszavonása nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

3. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT

3.1. az Előfizetői hozzáférési pont helye

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

A Szolgáltató további előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. A díjak a 2. számú melléklet alapján kerülnek megállapításra.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában van vezetve.
A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel. A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit a felek megállapodásban rögzítik, amely az egyedi Előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely az általánosan használt 2. számú melléklet szerinti egységtételeiből kalkulált. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.
A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Különleges esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:

a) ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
b) ha az Előfizető több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
c) ha az Előfizető egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
d) ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
e) ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton vagy a legoptimálisabb technológiai megoldással kéri, illetve
f) ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

A Szolgáltató lehetővé teheti, hogy az előfizetői hozzáférési pontot ne saját hálózatán létesítse. Az előfizetői hálózatot Szolgáltató csatlakoztathatja saját hálózatához, annak érdekében, hogy azon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton szolgáltatását biztosítani tudja. Ebben az esetben, az Előfizető a saját érdekkörében megépített hálózatot az Előfizetői szerződés fennállása alatt térítésmentesen átengedi a Szolgáltató számára. A Szolgáltató érdekkörén kívül álló hálózatot a Szolgáltató a csatlakozás előtt – a 2. számú melléklet szerinti külön díj fejében – bevizsgálja, azt követően dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői szerződést.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért a Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért - megállapodás alapján vállalja.

Ha az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést.

3.1.2. Az Előfizetői szerződés létrejötte

3.1.2.1. A felek az Előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – az e törvényben és az Elnök rendeletében meghatározott módon – köthetik meg. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az Előfizetői szerződést az általános szerződési feltételei szerint köti meg.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – ha az Előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül értesíti a felhasználót arról, hogy

a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;

b) az igényt nem teljesíti.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátani

a) az előzetes tájékoztatást az ÁSZF 9. pontjában levő tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára – kérésre – akadálymentes formátumban is, továbbá
b) az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a 22/2020.(XII.21.) NMHH rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint.

b)1) Ha az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

b)2) A szerződés megkötése során a szolgáltató az Előfizető részéről szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak azt a tevőleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáróan kifejezi az Előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A

szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamilyen magatartástól tartózkodást nem tekintheti az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

Az Előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés megkötését vagy az ÁSZF 3.1.2.1.b)1) pont szerinti hatálybalépését követően a szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi Előfizetői szerződést – az egyedi Előfizetői szerződés mellékletét képező Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével – átadja az Előfizetőnek, ha arra az Előfizetői szerződés megkötését vagy az ÁSZF 3.1.2.1.b)1) pont szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, az ÁSZF 3.1.2.1.b)2) pontban foglalt kivétellel a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

3.1.2.2. Az ÁSZF 3.1.2.1.a) pontban foglaltak esetén a szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy az ÁSZF 3.1.2.1.b)1) pont szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a jelzett időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

3.1.2.3. Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltatói általános szerződési feltételek határozzák meg.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 3.1.2.2. pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a ÁSZF 3.1.2.2. pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az ÁSZF 3.1.2.1.b)1) pontja szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az ÁSZF 3.1.2.5. pontban meghatározott nyilatkozatot az általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

3.1.2.4. Az Előfizetői szerződés

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollevők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

3.1.2.5. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény tartalmi elemei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényre formanyomtatványt rendszeresít, amely megtalálható a Szolgáltató ügyfélszolgálatain és letölthető a Szolgáltató honlapjáról (www.isis-com.hu).

A hiányosan kitöltött, vagy egyértelműen hamis adatokat tartalmazó igényt a Szolgáltató nem köteles megvizsgálni és nem köteles arra az ÁSZF 3.1.2.1. pont szerint nyilatkozni és az igénytevőt értesíteni.
Az igénynek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) személyes adatok:
   aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
   ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
   ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
   ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
   ae) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén a törvényes képviselő aa), –ad) pont szerinti adatai,
   af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
   ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);

b) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások,

c) a létrehozandó Előfizetői szerződés kívánt időtartama, (határozatlan idejű, határozott idejű)

d) nyilatkozat az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minőségre,

e) az Előfizetői adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozat megadása,

f) az igény keltének helye és időpontja, az igénytevő vagy feljogosított képviselőjének aláírása. (nem természetes személy cégszerű aláírása)

3.1.2.6. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza
   a) az írásbeli igény Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli igény Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
   b) az igény Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és igénytevő részére való megküldés időpontját,
   c) az igény Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli Előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az Előfizetői szerződés számát.

3.1.2.7. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve
e) kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,
f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
h) az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minősége
i) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás,
j) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
k) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
l) a díjfizetés módja, pénzintézeti úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
n) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
m) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
o) kis- és középvállalkozásnak minősülő igénylő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
p) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek esetében:
   - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
   - aláírási címpéldány, (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
   - a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
   - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában. (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek esetében:
   - az illetékes Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
   - a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
   - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában. (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
c) Egyéni vállalkozók esetében:
   - a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
   - azonosító okmány,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában. (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:
   - azonosító okmány,
   - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában. (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén ingatlanra vonatkozóan:
   Az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az Előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak, jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés, vagy szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:
   - a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
   - a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
   - amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

3.1.2.8. Ha az igénylő vagy Előfizető valamely, az igényben vagy az Előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, e-mailben) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az Előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.
Ha az igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az igénytevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.
Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az igénytevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók, valamint a hozzáférési pont helyének változása, melyre az áthelyezés szabályai az irányadók.

3.1.2.9. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő vagy kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, emailben) bejelenteni.
Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

3.1.2.10. Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

a) az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy

b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az Előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Az a), b) pontok szerinti határozott idejű Előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést az a), b) pontokban meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az 3.1.2. b)1 pontban foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

3.2. hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

3.2.1. A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért az Előfizetői hozzáférési pontig tart.
Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.
A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.
A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

3.2.2. A hibabejelentő szolgálat működése
A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató

által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon, munkanapokon 8:00-20:00 között vagy az ügyfélszolgálatnál nyitvatartási időben személyesen jelentheti be.
Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.
Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején és a hibabejelentő szolgálat működési idején kívül a Szolgáltató csak postai úton érkező bejelentéseket fogad, amelyeket köteles nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató egyes területein működő hibabejelentő szolgálat rendjét az ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.
A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást. Elektronikus levélben a Szolgáltató hibabejelentést nem fogad.

3.2.3. Hibabejelentés, hibás teljesítés
Hibabejelentés az Előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, szóban vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha
a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
d) a hibát nem jelentették be,
e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
g) az Előfizető a megrendelt szolgáltatás Előfizetői szerződésben és ÁSZF-ben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentési eljárás során a Szolgáltató csak a beazonosítható ügyfelektől származó hibabejelentéseket regisztrálja. A beazonosításhoz szükséges minimális adatok:
a) Előfizető neve,
b) Előfizető ügyfélazonosító kódja,
c) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
d) a hibajelenséggel érintett szolgáltatás megnevezése,
e) hibajelenség leírása.

3.2.4. Hibaelhárítás időtartama

3.2.4.1. A szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül
a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

3.2.4.2. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni – az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó – vizsgálat szükséges, a szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

3.2.4.3. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 3.2.4.1. pontban meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 3.2.4.1. pontban meghatározott határidőbe.

A szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 3.2.4.1. a*)* pontban meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A szolgáltató a 3.2.4.1. a) pontban meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő – így különösen javítási, kiszállási – költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a 3.2.4.2. pont szerinti egyeztetés során a szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 3.2.4.1. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a 3.2.4.2. pont szerint a szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 3.2.4.1. pontban meghatározott határidőbe.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

3.2.5. A hibabejelentés nyilvántartása

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 a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hiba elhárításától számított két évig megőrzi.
A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:
- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
    a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját,
    b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
    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, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

3.2.6. A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

A Szolgáltató jogosult a 2. számú mellékletben meghatározott sürgősségi díjat felszámítani abban az esetben, ha az Előfizető sürgősségi hibajavítást igényel és azt a Szolgáltató teljesíteni tudja. Sürgősségi hibajavítás esetén a Szolgáltató a helyszíni hibajavítást 6 órán belül elvégzi.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles és a 2. számú melléklet szerinti kiszállási- és munkadíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért – a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.
Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 2. számú 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 hozzáférést nem biztosította,
c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítésének esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA

4.1. a díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai

A díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai a jelen ÁSZF 2. számú mellékletben találhatóak.

A Szolgáltató által nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok az ÁSZF 2. számú mellékletében feltüntetett és az előfizetői szerződésekben meghatározott havidíjai a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest.
A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket. Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. évben kerül sor. Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

4.2. egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj

Az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak és minden egyéb egyszeri díj a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében találhatóak.

4.2.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű egyszeri illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni, alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

4.2.2. Előfizetési díjak (rendszeres és forgalmi díjak)
Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: I-Tel csomag) 2. számú mellékletekben meghatározott mértékű díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

4.2.3. Díjazási időszakok
A Szolgáltató az előfizetési díjak tekintetében havi díjazási időszakokat alkalmaz. Ettől a felek az Előfizetői szerződésben eltérhetnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy

akciók keretében, az akció feltételeként egyéb díjazási időszakokat állapítson meg.

4.2.4. Díjcsomagok
A díjcsomagokat az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: I-Tel csomag) 2. számú melléklete tartalmazza.

4.2.5. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

A szerződés megszűnése, módosítása alkalmával esedékessé váló díjakat (amennyiben a Szolgáltató ilyet felszámít) valamint a díjazás feltételeit az Előfizetői szerződés tartalmazza.
A szünetelés és korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza, a díjazás feltételeit pedig az ÁSZF 5. bekezdése szabályozza.
A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást és a díj visszatérítési kötelezettséget szolgáltatásonként az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

4.3. szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak

A Szolgáltatónál a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak a jelen ÁSZF 9. pontjában kerülnek feltüntetésre.

4.4. különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények

Határozott időtartamú Előfizetői szerződések alatt biztosított esetleges kedvezmények igénybevételére vonatkozó rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.
A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek keretében a díjakat csökkentheti.
A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók elérhetőségét az ÁSZF 5. számú mellékletében biztosítja . A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet különösen, de nem kizárólagosan:

a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
e) ajándéksorsolás,
f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépési- és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban, illetve az Előfizetői szerződésben megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás oka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha

a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem határozott időtartamú szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek

megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani és kárát, elmaradt hasznait az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak -akciós szerződésben meghatározott- kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

A kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelményt a Szolgáltató – minden Előfizetőjére kiterjedően – az ÁSZF 5. számú mellékletében határozza meg.

A Szolgáltatónál alkalmazott akciókra, kedvezményes ajánlatokra vonatkozó feltételek az ÁSZF 5. számú mellékletében kerülnek feltüntetésre.

4.5. díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

4.5.1. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról a tárgyhónapban számlát, vagy elektronikus számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet legkésőbb a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.
Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhót követő hó végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az eddig az ideig igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért a 2. számú mellékletben meghatározott díjat kell fizetni.
Ha a számlán feltüntetett fizetési határidő munkaszüneti napra esik, a fizetés határidő a következő munkanap.
A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálata útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

A belépési díjat az Előfizetői szerződés megkötése után fizeti az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj, részletfizetés esetén az első részlet összegének beérkezése. A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény, vagy átutalási bizonylat bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít.
A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetések esetén az Előfizető rendelkezéseinek megfelelően jár el. Amennyiben az Előfizető nem, vagy nem egyértelműen rendelkezik befizetésével kapcsolatban, akkor a befizetés a legkorábban esedékes, korábban még nem terült díjtételre kerül elszámolásra.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, a 2003.évi C. törvény 142.§ (3) előírásainak megfelelő tanúsítással rendelkező számlázó rendszerrel készült, mely megfelel a hatályos jogszabályoknak és a vonatkozó PM rendeletnek.
A Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

4.5.2. Az elektronikus számla

A Szolgáltató az Előfizetővel történő előzetes szerződés alapján, elektronikus úton is bocsáthat ki számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

Az elektronikus számla igényelhető:

a) az Előfizetői szerződés megkötésekor,
b) az Előfizetői szerződés módosítása keretében. (ld.: Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok)

Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó e-mail címmel, amelyre a Szolgáltató az elektronikus számlát elküldheti. Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. Az Előfizető által megadott e-mail cím valódiságáért és működőképességéért az Előfizető a felelős.

Az elektronikus számlázás esetén a számlázás jellegéből adódóan az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, csoportos beszedési megbízással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad kézpénzes teljesítést is.

Az elektronikus számlázási mód lemondásának feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az Előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

4.5.3. A díjfizetés és számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja (kézbesítési vélelem)

A Szolgáltató a tárgyhónapban számlát állít ki. Az Előfizető havonta, a számlában feltüntetett határidőig köteles a díjat megfizetni.

Az előfizetési-díj fizetési gyakoriságát az Előfizető az egyedi szerződésben meghatározhatja. A számla kiegyenlítése - a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül - havi fizetés esetén tárgyhóban, negyedéves fizetés esetén a negyedév első hónapjában esedékes. Lehetőség van féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés választására oly módon, hogy ezekben az esetekben az Előfizető a számlázási időszak kezdetén, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül fizeti ki a vonatkozó előfizetési díjat.

A díjfizetési gyakoriságot az Előfizető az általa kért gyakoriság naptári időszakát megelőző 45 napig módosíthatja.

A legalacsonyabb csomag tekintetében a Szolgáltató gazdaságossági okok miatt nem köteles biztosítani a havi díjfizetés lehetőségét.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők, kivéve, ha az Előfizetői szerződésből más következik.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.

A Szolgáltató által postai úton megküldött számlát a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlát kézbesítette.
A Szolgáltató által küldött elektronikus számla esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

4.5.4. A befizetések elszámolása
A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46.§-a szerinti módon számolja el, így ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt –ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel- elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

4.5.5. A vagyoni biztosíték
A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított zálog, vagy jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékű jog engedményezése stb. melynek összegét. Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.
A készpénzben megfizetett vagyoni biztosítékot a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek kiállított számlákra elszámolni.
Az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén a fel nem használt vagyoni biztosítékot a Szolgáltató köteles 15 napon belül az Előfizetőnek visszafizetni.

4.5.6. Az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások kezelése
A Szolgáltató jogosult az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások beszedése érdekében a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Előfizetői tartozások mielőbbi rendezése érdekében az Előfizetőre vonatkozó adatokat átadni.
A Szolgáltató jogosult az Előfizetői követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadni.
A felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy az elévülési időt a másik félhez intézett írásbeli felszólítás megszakítja.

4.5.7. Az Előfizetőt terhelő késedelmi kamat
A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

4.5.9. A késedelmi kamat mértéke

A késedelmi kamat mértéke, az Előfizető kamatfizetési kötelezettsége esetén évi 15 %, minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva, a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége estén a Ptk.-ban meghatározott mindenkori mértékkel azonos.

4.5.10 A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

a) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal, (csekkel)
b) átutalási megbízás alapján lakossági vagy vállalkozási számláról az Előfizető átutalása,
c) amennyiben a Szolgáltató biztosítani tudja, csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámlától pénzintézeti átutalás,
d) a Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötős szerződtetés esetén, a hátralék kiegyenlítésére, egyes ügyfélszolgálati irodáiban) a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosíthatja az Előfizető részére.

A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltéréseket a Szolgáltató nem határoz meg, azonban fenntartja magának a jogot, hogy akció keretében az egyes fizetési módok választásához az Előfizetőnek kedvezményt adjon, vagy az akcióban való részvétel feltételeként valamely fizetési mód választását írja elő.

4.5.11. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

A szerződés megszűnése, módosítása alkalmával esedékessé váló díjakat (amennyiben a Szolgáltató ilyet felszámít) valamint a díjazás feltételeit az Előfizetői szerződés, illetve a hűségszerződés tartalmazza.
A szünetelés és korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza, a díjazás feltételeit pedig az ÁSZF 5. pontja szabályozza.
A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást és a díj visszatérítési kötelezettséget szolgáltatásonként az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg,
b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,

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

A szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.1.2. A szolgáltatás szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés:

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maiornak minősül különösen, de nem kizárólagosan a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

5.1.3. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

Az Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés különösen, ha a szünetelést az Előfizető kérte.

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi.
A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető évente legalább egy hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelés leghosszabb időtartama – mind

határozott időtartamú, mind határozatlan idejű szerződés esetében – évente összesen legfeljebb 6 naptári hónap.
A határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti. A Szolgáltató a visszakapcsolásért – ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges – külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, ehhez kapcsolódóan a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az üzleti Előfizető köteles a szünetelés időtartama alatt az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott csökkentett előfizetési díjat fizetni.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

5.1.4. A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.2. az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

5.2.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga
Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

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

b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének

biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot,

d) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,

e) tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket,

f) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget,

g) az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a b)-c) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Az 5.2.1. a)–c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az 5.2.1. f)- pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Az 5.2.1. a) pont szerinti korlátozásnak van helye különösen abban az esetben, amennyiben a Szolgáltató biztonsági incidenst észlel, melynek forrása az Előfizető szolgáltatása. Ilyen biztonsági incidensnek számítanak az Előfizető által üzemeltetett eszköz (telefonkészülék, telefonközpont) harmadik személy általi feltörése.

A telefonszolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

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

A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie, amelyet az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmaz. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.
A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

5.2.2. Előfizetői szolgáltatás korlátozás folyamata

A Szolgáltató által az Előfizetőnek kiküldött első fizetési felszólító Előfizető által történő átvételét követő 31. napon, vagy azt követően kerül sor a szolgáltatás korlátozására. A telefon szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató CRM rendszerében történik, ez helyszíni kiszállást nem igényel. A korlátozást követően a szolgáltatás az ÁSZF 5.2.1. szerinti műszaki korlátokkal üzemel.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt alkalmas módon a második fizetési felszólító kiküldésével értesíti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie, amelyet az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmaz. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.2.2.1. Korlátozás az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összegek elérése esetén

a) A Szolgáltató az Előfizetők védelme érdekében az Eht. 137§ (1/d) alapján az Emelt Díjas Szám Hívás, a Távszavazás és a Nemzetközi Hívás szolgáltatások bármelyike esetében az egy naptári nap alatt generált 10 000Ft valamint a havi 15 000Ft összeghatárnál a szolgáltatást az érintett irányokban részlegesen korlátozhatja. Ilyen esetben az Előfizető a telefonszolgáltatást továbbra is igénybe veheti, azonban az fenti irányokba hívást csak abban az esetben kezdeményezhet, ha a Szolgáltató által kiállított időközi számlát megfizeti, vagy a Szolgáltató által meghatározott összegű biztosítékot nyújt.

b) Az Előfizető és Szolgáltató egyedi előfizeti szerződésben történt megállapodás hiányában a Szolgáltató számlázási ciklusonként vizsgálja az Előfizető által igénybevett híváskezdeményezési szolgáltatásokat az alábbi értékhatárok elérését követően:

a, egyéni Előfizető: nettó 25.000Ft
b, üzleti Előfizető: nettó 25.000Ft

A Szolgáltató az összeghatár számításakor emeltdíjas (SHS=90), és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatások igénybevételével bonyolított forgalmat is figyelembe veszi.
A híváskezdeményezési szolgáltatásra vonatkozóan igénybe vehető érték számítása a számlázási ciklus indulónapjával havonta újra kezdődik

A Szolgáltató a híváskezdeményezésre meghatározott havi értékhatár elérésekor jogosult az Előfizető részéről az adott hónapban addig képződött forgalmi díjak kiszámlázására.

A Szolgáltató a számla fizetési határidő lejártával egyidejűleg jogosult kármegelőzési okból az állomást kizárni az alábbi hívásirányok hívásának lehetőségéből:
- emeltdíjas (SHS=90), és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) hívások
- nemzetközi hívás (00)
- mobil hívás (SHS=20, 30, 31, 70)

A számla kiegyenlítését követően az Előfizető újra korlátozás nélkül kezdeményezhet hívásokat az állomásról.

5.2.3. Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

Ha az Előfizető az 5.2.1.a)-g) pontok szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel. A visszakapcsolási díj mértékét egyebekben az ÁSZF 2. számú melléklete is tartalmazza.

5.3. az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha a Szolgáltató az ÁSZF 7.2.6. pontja alapján nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Ha a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

6. A SZOLGÁLTATÓ VAGY AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ ÉRTESÍTÉSÉNEK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK

6.1.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei
Az Általános Szerződési Feltételek lehetővé tehetik az Előfizetői szerződésnek az egyedi Előfizetői szerződésre kiterjedő szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.
Ebben az esetben nem jogosult az Előfizető felmondani az Előfizetői szerződést, ha a módosítás

a) következtében az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára –, vagy a személyes adatok

kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.
Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

Az a) és b) pontban foglaltak fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

6.1.2. Az ÁSZF módosítása
Az általános szerződési feltételeket – azok jogszabályban meghatározott módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen közzéteszi és az abban foglaltakról a telefonszolgáltatást igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad, valamint a hatóságnak megküldi.
A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a 6. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.
Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Az általános szerződési feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 6.1.1. pont tartalmazza.

6.1.3. A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött egyedi Előfizetői szerződéseket engedményezés, vagy tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az egyedi Előfizetői szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

6.1.4. Nem minősül szerződésmódosításnak, ha a Szolgáltató a kiesett forrást más forrásból jövő jellel pótolja más Szolgáltatónak felróható, vagy egyéb a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból.

6.1.5. Ha a Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket a 6.1.8. bekezdésben foglaltak szerint értesíteni – az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt –, kivéve:

a) a 6.1.1.d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
b) a 6.1.1.e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

6.1.6. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (3) szerint meghatározott, a 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet 13. § (1) (az ÁSZF 6.1.7.1. pontban részletezett) értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését,
b) a módosítások lényegének rövid leírását,
c) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
d) a közzétett általános szerződési feltételek 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, szolgáltatáscsomag esetén szolgáltatásonként elkülönítve,
f) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapuló módosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

6.1.7. Az Előfizetők értesítése

6.1.7.1. Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – az ÁSZF 6.1.7.3. és az ÁSZF 6.1.7.4. pontjaiban foglaltakra figyelemmel – a következő módon tehet eleget:

a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja,

b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,

c*)* egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy

d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

6.1.7.2. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt őt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. A költségeknek minősül különösen

a) az előfizetői szerződés keretében

aa) a belépési díj,

ab) a díjcsomag havi vagy időszaki díja,

b) az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz

ba) értékesítése esetén az elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz ára,

bb) részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével,

bc) bérbeadása esetén a bérleti díj,

bd) használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató a határozott időtartam lejártának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az előfizetőt.

6.1.7.3. A 6.1.7.1. a) és c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy

c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

6.1.7.4. A 6.1.7.1. d*)* pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetése esetén az alábbiak szerint alkalmazza

a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg,

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

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

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.
A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai Szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglalt, Előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen és pontosan köteles eleget tenni.

6.1.8. Díjmódosítás

A szolgáltatás ellenérték (díj) fejében vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege és a piaci árak vizsgálata alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatások díját módosítani. A módosításnál figyelembe veszi a hivatalos (KSH által leközölt) előző évi fogyasztói árindex mértékét, továbbá minden olyan tényezőt, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők megváltoznak, ideértve különösen, de nem kizárólagosan:

a) a szolgáltatás kapcsolatos üzemeltetési, működési költségek,
b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
c) szolgáltatás tartalmának módosítása,
d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

6.1.9. Szolgáltatási csomag módosítása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagot az Előfizetők előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Szolgáltató a szolgáltatás keretében meglévő termékek (Előfizetői szolgáltatások) változtatása során az Előfizetői igények mellett figyelembe veszi a szolgáltatási díjak gazdasági hatását és a csomagok tartalmi, minőségi, ill. egyéb jellemzőit.

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

6.2.1. Az egyedi Előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

a) az Előfizető Előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik,
b) ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát,
c) ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik,
d) Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását,
e) ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri, (áthelyezés)
f) az Előfizető kezdeményezi az általa eddig igénybe vett szolgáltatási csomag módosítását másik csomagra.

Az Előfizető a szerződésmódosítást személyesen kezdeményezheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatára eljuttatva.

A fizetési mód megváltoztatásnak szabályaira a szolgáltatási csomag módosítására vonatkozó előírások az irányadók.

6.2.2. Az átírás szabályai:
Előfizető átírás címén, írásban a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.
Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a korábbi Előfizetőnek és az új Előfizetőnek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.
Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani.
Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Nem köteles a Szolgáltató az átírást 15 napon belül teljesíteni, ha az átírási kérelemben a kérelmező ennél későbbi időpontot jelölt meg. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők Előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.
Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése (igénye) átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi Előfizető jogutódja – az a személy, akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik és az átírást követő 15 napon belül köteles rendezni jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tenni a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be kötbért köteles fizetni.

Az átírás esetén az új Előfizető a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott díjat köteles fizetni, amelyről a Szolgáltató számlát állít ki.

6.2.3. Az áthelyezés szabályai:
A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, kivéve, ha ez rajta kívül álló okból nem lehetséges. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

Ha a határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

6.2.3.1. A Szolgáltató a hiánytalan és a formai követelményeknek is megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti,

b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,

c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja,

d) az áthelyezési igényt az Előfizető – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja vagy

e) az áthelyezési igényt az Előfizetői szolgáltatás az ÁSZF 5.3.1. pontja szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A szolgáltató az áthelyezés díjáról a 6.2.3.1. a) vagy b) pontja szerinti értesítésben az Előfizetőt tájékoztatja.

A 6.2.3.1. a) vagy b) pontjában foglaltak esetén az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Amennyiben Szolgáltató az a) és b) pontban meghatározott határidőket nem tartja be kötbért köteles fizetni.

Az áthelyezés díját a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

Az áthelyezésre és az átírásra vonatkozó közös szabályok:
Az áthelyezés és az átírás együttes, vagy időben egymáshoz közel eső kérelme nem irányulhat a Szolgáltató jogainak és jogos érdekeinek csorbítására vagy kijátszására, valamint nem eredményezhet olyan helyzetet, hogy az átírás és az áthelyezés eredeti rendeltetésével össze

nem egyeztethető módon a szerződés módosítására irányuló előírások megkerülését eredményezze. Ilyen esetben Szolgáltató jogosult az Előfizető kérelmét megtagadni, illetve a szerződés módosítására vonatkozó szabályokat alkalmazni.

6.2.4. A szolgáltatási csomag megváltoztatása:
Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés időtartama alatt bármikor, írásban (ide értve az e-mailben vagy faxon tett írásbeli nyilatkozatot is) vagy telefonon is kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet írásban, személyesen vagy telefonon, az ügyfélszolgálaton kell bejelenteni, ahol ezt írásban rögzítik. A szolgáltatási csomag megváltoztatási igényt a Szolgáltató legkésőbb a módosításra irányuló kérelem beérkezését követő 30 napon belül vagy a kérelemben megjelölt időpontot követő 30 napon belül teljesíti.
Nem köteles elfogadni a Szolgáltató az Előfizető szerződésmódosításra irányuló javaslatát, ha az határozott idejű Előfizetői szerződés szolgáltatási csomagjának, vagy hűségszerződésben meghatározott szolgáltatási csomag megváltoztatására irányul.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.
A programcsomag módosításért fizetendő díjat a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MEGSZŰNÉSE

7.1. Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.
A Előfizetői szerződésre vonatkozó részletes rendelkezések a jelen ÁSZF 3.1.2. pontjában kerülnek feltüntetésre.

7.2. a szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az Előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei

7.2.1. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

7.2.2. A határozott idejű szerződés megszűnése
A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik:

a) a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
g) a felek közös megegyezésével,
h) rendkívüli felmondással.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal a 22/2020.(XII.21.) NMHH rendeletében meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

Nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) a 7.1. pont szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén,
c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lépjen.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A határozott idejű szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

a) Előfizetői okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor,
b) az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget,
c) ha a 7.2.5. a)-f) pontjai alapján Szolgáltatói felmondásnak van helye.

A Szolgáltató – a másik Szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a 7.2.5. vagy 7.2.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

7.2.2.1. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

7.2.2.2. Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani a 7.2.2.1. pont vagy 7.2.2.2. pont szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
b) az Előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

7.2.3. A határozatlan idejű szerződés megszűnése
A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

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

h) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői szerződés létrejöttével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

7.2.4. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről
Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a szolgáltató erről tudomást szerez, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

a) a felmondás indokát,
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját,
c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató indokáról.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta", „nem kereste", a „címzett ismeretlen" vagy „elköltözött" jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

Megszűnik az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződése az Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött – olyan, az adott Előfizetői hozzáférésen az Előfizető számára Előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó – szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

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

7.2.5. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén
A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 7.2.1. pontban meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti* a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által

felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,

c) az Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,
f) vagy az általa nem megrendelt szolgáltatást jogosulatlanul használja, a kódolt jelet, szolgáltatást feltöri, jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni, ellene „támadást" intéz.

* A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény különösen, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja.

7.2.6. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén
A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul a területileg illetékes ügyfélszolgálati helységben bemutatni vagy Szolgáltató számára elküldeni. Amennyiben befizetést igazoló bizonylat az értesítést tartalmazó felszólító levél, postára adását követően kerül bemutatásra vagy megküldésre, úgy az Előfizető a felszólító kezelési költségét (2. számú melléklet) is köteles megfizetni.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

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

7.2.8. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

7.2.9. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén
Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra

vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Az 1.000- Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

7.2.10. Eljárás a szerződés megszűnése esetén
Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles együttműködik a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a 2. számú melléklet szerinti átalány-kártérítést felszámítani.
A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői szerződésekből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

7.2.11 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei
Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést szóban, írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.
Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén a 7.2.10. pont szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető az Előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. 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.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

7.3. a szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok

A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok tekintetében az ÁSZF 6. pontjának korábbi rendelkezései irányadóak.

7.4. számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az Előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is

A Szolgáltatónál a számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az Előfizető tájékoztatását a számhordozásra és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásra vonatkozó tájékoztatás a jelen ÁSZF 9.6. pontjában kerülnek feltüntetésre.

8. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

8.1. az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

A jelen ÁSZF vonatkozásában
a) Előfizetői bejelentés: az Előfizetői panasz és a hibabejelentés,
b) Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

8.1.1. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, írásban, elektronikus levélben vagy telefonon bejelentést és panaszt tenni.

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

8.1.3. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját,
b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
c) a hibajelenség rövid leírását,
d) a bejelentés 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, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a *g)* pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

8.1.4. A Szolgáltató az Előfizető panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban, vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézést igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti, a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató az általános elintézési idő lejárta előtt köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

8.1.5. Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

8.1.6. A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni és annak 1 példányát az Előfizetőnek átadni vagy 15 napon belül megküldeni.

8.1.7. Díjreklamáció
Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 7.2.6. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.
Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Az a Szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult az ÁSZF 7.2.6. pont szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitató bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, a 2003.évi C.törvény 142.§ (3) előírásainak megfelelő tanúsítással rendelkező számlázó rendszerrel készült, mely megfelel a hatályos jogszabályoknak és a vonatkozó PM rendeletnek.

8.1.8. Az Előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

8.1.9. A Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakozástatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű átalány kártérítés megfizetésére, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű átalány kártérítés megfizetésére.
Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

8.1.10. Az Előfizetői kártérítési igények kezelése
Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

8.2. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése

Az Előfizető és a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az Előfizetői jogviszonyból származó igények elévülési ideje egy év.

A felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy az elévülési időt a másik félhez intézett írásbeli felszólítás megszakítja.
Az Előfizető nem peres eljárás kezdeményezhet a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóságnál (Fogyasztóvédelmi ügyekben) és a Gazdasági Versenyhivatalnál.

8.2.1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az Előfizetők és az egyéb érintettekhez a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) jogosultak fordulni.

Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: 06/1-457-7100

A Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság elérhetőségei:

Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:
E-mail: info@nmhh.hu
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: 06/1-468-0680

Központi tájékoztatási telefonszám:
06/1-468-0673

Központi ügyfélfogadó iroda:
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Ügyfélfogadási idő:
Hétfő: 8.00 - 12.00
Szerda: 13.00 - 16.00
Péntek: 8.00 - 12.00

További ügyfélkapcsolati pontok:
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: 06/52-522-122

3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Cím:

Telefon: 06/46-555-500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: 06/72-508-800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: 06/99-518-500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: 06/62-568-300

Telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 16.30
Péntek: 8.00 - 14.00

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: 06/1-457-7141
Fax: 06/1-457-7105

8.2.2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén a fogyasztó az NMHH-n kívül az alábbi szervekhez jogosult fordulni:

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (Fogyasztóvédelmi ügyek)
Cím: 1122 Budapest, Városmajor utca 35.
Telefon: 06/80-310-020
A megyei Kormányhivatalok elérhetőségei:
https://api.nkfh.gov.hu/uploads/kormanyhivatalok_elerhetosegei_c92289cb4d.pdf

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

Gazdasági Versenyhivatal
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Telefon: 06/1-472-8900

8.2.4. Az illetékes bírósági fórum:

A törvényszék hatáskörébe tartoznak mindazok a perek, amelyek elbírálását törvény nem utalja a járásbíróság hatáskörébe. A járásbíróság hatáskörébe tartoznak azok a vagyonjogi perek, amelyek tárgyának értéke a harmincmillió forintot nem haladja meg, vagy amelyekben a vagyoni jogon alapuló igény értéke nem meghatározható.

Az a bíróság, amelynek területén az alperes lakik, mindazokban a perekben illetékes, amelyekre más bíróság kizárólagos illetékessége megállapítva nincs. Kizárólagos illetékesség hiányában a felperes - választása szerint - az alperesre általánosan illetékes bíróság helyett a fogyasztó által vállalkozással szemben fennálló, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránti pert a felperes belföldi lakóhelye, ennek hiányában belföldi tartózkodási helye.

8.2.5. Békéltető testületek:

Az Előfizető – fentieken túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

A Békéltető Testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület
Székhely címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név/vezető: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap:www. bekeltet.bkik.hu
Illetékesség: Budapest.

Baranya Megyei Békéltető Testület
Székhely címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név/vezető: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu
Honlap: www.baranyabekeltetes.hu
Illetékesség: Baranya megye, Somogy megye, Tolna megye.

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név/vezető: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu
Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Heves megye, Nógrád megye.

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Név/vezető: Dékány László, Jerney Zoltán
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu
Illetékesség: Békés megye, Bács-Kiskun megye, Csongrád-Csanád megye.

Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név/vezető: Kirst László
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu
Honlap:www.bekeltetesfejer.hu
Illetékesség: Fejér megye, Komárom-Esztergom megye, Veszprém megye.

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név/vezető: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu
Honlap:www. bekeltetesgyor.hu
Illetékesség: Győr-Moson-Sopron megye, Vas megye, Zala megye.

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név/vezető: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu
Honlap: www.hbmbekeltetes.hu
Illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok megye, Hajdu-Bihar megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye.

Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Név/vezető: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu
Illetékesség: Pest megye.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői szerződésekből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

8.3. a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató a 2022. évi XVII. törvény (a továbbiakban Aktv.) 3.§ (3) alapján - mikrovállalkozásként - mentesül az akadálymentességi követelményeknek való megfeleléssel kapcsolatosan az Aktv.-ben előírt kötelezettségek teljesítése alól.

9. A 2003. ÉVI C. TÖRVÉNY ÁLTAL ELŐÍRT ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

9.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a Szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat.

A 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott és a Szolgáltató által önként vállalt célértékeket a jelen ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

9.2. A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra vonatkozó díjakat a jelen ÁSZF 2. számú melléklet tartalmazza.

9.3. Az Előfizetői szerződés időtartama, az Előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú Előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek.

Az Előfizetői szerződés időtartamára, az Előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételekre valamint a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú Előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételekre vonatkozó szabályozások a jelen ÁSZF 7. pontjában kerülnek feltüntetésre.

9.4. A határozott idejű Előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját – , valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatás.

A határozott idejű Előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételeket – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját – , valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatást a jelen ÁSZF 7.2. pontja tartalmazza.

9.5. Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az Előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre.

9.5.1. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Az Előfizető kötbérre jogosult, az alábbi esetekben:

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF 3.1.2.2. bekezdésben meghatározott határidőn belül nem kezdi meg a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része. Az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános

szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

b) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az ÁSZF 7.2.4. pontja szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig az ÁSZF 9.5.1.a) pontban meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

c) Ha a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését az ÁSZF 6.2.3.1.a),b) pontok szerinti határidőben nem tudja biztosítani kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

d) A Szolgáltató az ÁSZF 3.3.4.1. pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig kötbért fizet. A kötbér mértéke a vetítési alap összegével egyezik meg.

e) A Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbért fizet.
A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada.
A kötbér mértéke a vetítési alap négyszerese ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni, nyolcszorosa ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

f) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

g) A számhordozási eljárásban az átvevő Szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek, ha a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (1)-ben előírt alábbi kötelezettségeit elmulasztja:

a) az átvevő Szolgáltató köteles munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási Előfizetői igényről az átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,

b*)* az átvevő Szolgáltató köteles az *a)* pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást KRA-nak a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdés szerinti határidővel a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (3) bekezdésben foglalt eseteket.

h) A számhordozási eljárásban amennyiben az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az Előfizetői hurok átengedése vagy Előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő Szolgáltató köteles a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdés szerint, legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő Szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

i) A számhordozás kizárólag a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (6) bekezdésében meghatározott okból utasítható el.
Amennyiben az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt

a) indoklás nélkül,

b) a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdésnek megfelelő azonosítás ellenére,

c) nem a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt,

d) nem a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy

e) a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (4) bekezdés a) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el,

számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

9.5.2. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy

b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 3.2.3.a)-g) pontjában megjelölt esetekben. A Szolgáltató utólagos hibabejelentésre (a hibaelhárítást követően érkező hibabejelentés) nem fizet kötbért.

9.6. A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az Előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét.

9.6.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

átadó Szolgáltató: az az Előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő Szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az Előfizetői számát egy másik távbeszélő Szolgáltatóhoz viszi át;
átvevő Szolgáltató: az az Előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő Szolgáltató, amelynek Előfizetője Előfizetői szerződés megkötésének keretében az Előfizetői számát egy másik távbeszélő Szolgáltatótól hozza át;
hordozott szám: olyan földrajzi Előfizetői szám, amelyet az Előfizető az átadó Szolgáltatótól az átvevő Szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. 2004. május 01.-től a számhordozás biztosításának kötelezettsége kiterjed az ún. nem földrajzi számokra is (06-40, 06-80, 06-90-es számok);
központi referencia adatbázis, vagy KRA*:* az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a Szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a Szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;
számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő Szolgáltatónál – Előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;
számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött Előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új Előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik;
hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződtető hálózata felé továbbítja.

9.6.2. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos Szolgáltatói és Előfizetői jogok és kötelezettségek

Az ISIS-COM Kft. együttműködik a többi távbeszélő Szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

A Szolgáltató, mint Előfizetői hozzáférést nyújtó átadó Szolgáltató köteles lehetővé tenni Előfizetője számára, hogy a telefonszolgáltatás esetén, ha az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót változtat, megtarthassa Előfizetői számát.

A Szolgáltató, mint Előfizetői hozzáférést nyújtó átvevő Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átadó) Szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő Szolgáltató az Előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett Előfizetői szerződést köt.

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefonszolgáltatók egymással e tekintetben megállapodást kötöttek.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átadó Szolgáltatót, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor, vagy azt követően az átadó Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ez esetben a számhordozás teljesítését az átadó Szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő Szolgáltatója az Előfizető képviseletében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átadó Szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott Előfizetői számnak az Előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

9.6.3. A számhordozás kezdeményezése

Az Előfizetőnek – az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- az átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői szerződést köt,

- az átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,

- az Előfizető az átvevő Szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

Az átadó Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

Az átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,

- a hangposta üzenetek nem vihetők át,

- az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő Szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,

- az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

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 Előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, a Szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő Szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó Szolgáltatónak átadni.

9.6.4. A számhordozási eljárás

Az átvevő Szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási Előfizetői igényről az átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az értesítést követő munkanapon 12 óra 00 percig az átvevő Szolgáltató köteles a számhordozást KRA-ba bejelenteni.

Amennyiben az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy Előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy az Előfizető egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották az az átvevő Szolgáltató a KRA-nak a számhordozást a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig jelenti be.

Az átadó Szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő Szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő Szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló

számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő Szolgáltató köteles az átadó Szolgáltatóval az egyeztetést 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó Szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó Szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének Előfizető általi átadó Szolgáltatónak történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő Szolgáltató az igény törléséről az átadó Szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az Előfizető visszalépett indoklással törli.

A számhordozási időablakok az alábbiak:

Hétfőtől péntekig (alap időablak) 20.00 - 24.00

9.7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A Szolgáltató Informatika Biztonsági Szabályzata (IBSZ) tartalmazza mindazon intézkedéseket és eljárásrendet, amelyeket a Szolgáltató a közlések bizalmassága, a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében megtesz.

Az Informatika Biztonsági Szabályzat (IBSZ) rögzíti a Szolgáltató által meghatározott az elektronikus informatikabiztonsággal kapcsolatos célokat, a szükséges szerepköröket, a szerepkörökhöz rendelt tevékenységeket, a tevékenységekhez kapcsolódó felelősséget, továbbá az informatikabiztonság rendszerének belső együttműködését.

A Szolgáltató által az informatikabiztonsággal kapcsolatban alkalmazott intézkedései három fő csoportba sorolhatók: (i) adminisztratív védelmi intézkedések, (ii) fizikai védelmi intézkedések, (iii) logikai védelmi intézkedések.

Az adminisztratív védelmi intézkedések közé tartozik többek között az informatikai biztonságpolitika és stratégia, az informatikai biztonsági szabályzat, az elektronikus információs rendszerek biztonságáért felelős személy meghatározása, a rendszerek nyilvántartása, az elektronikus informatikabiztonsággal kapcsolatos engedélyezési eljárás, a kockázatelemzés, a humán erőforrásra vonatkozó adminisztratív eljárások, valamint a dolgozók biztonság tudatossági képzése.

A fizikai védelmi intézkedések többek között rögzítik az elektronikus információs rendszerek szempontjából érintett létesítményekre és helyiségekre vonatkozó fizikai védelmi

eljárásrendet, a fizikai belépés engedélyezésére, továbbá a belépés ellenőrzésére vonatkozó eljárásokat.

A logikai védelmi intézkedések közé tartozik többek között a Szolgáltató által használt szoftverek tekintetében a konfigurációkezelés, az üzletmenet folytonosságát biztosító tervezés és eljárások, a karbantartási feladatok, az adathordozók védelmére vonatkozó eljárások, az azonosítás és hitelesítés, az elektronikus információs rendszerekhez történő hozzáférés ellenőrzése, a rendszer és információ sértetlenség biztosítása, a kártékony kódok elleni védelem, a naplózási eljárások, a rendszer és kommunikáció védelem, valamint az esetleges adatvédelmi incidensek esetén alkalmazott intézkedések.

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi
Korlátolt Felelősségű Társaság
Általános Szerződési Feltételek Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz vagy hangszolgáltatáshoz
1. számú melléklet

ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTÁSOK MEGHATÁROZÁSA

Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás:

A szolgáltatás a helyhez kötött, és a nem helyhez kötött telefonszolgáltatást jelenti, amelyek segítségével az Előfizetők az előfizetői végponton keresztül telefonszolgáltatást vehetnek igénybe. Az Előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött-, illetve helyhez nem kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobiltelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon, vagy bármely helyhez kötött- és helyhez nem kötött telefonhálózatból vagy mobiltelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az alábbiakban meghatározott VOIP alapú távbeszélő szolgáltatásokat nyújtja.

SZJ: 64.20.11.0. Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás

SZJ: 64.20.12.1. Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás

SZJ: 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

1. ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

A hívások díjazása

Az Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj másodperc alapú, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ. A díjazás a 2. számú mellékletben meghatározott percdíjak alapján történik.
A forgalmi díjon felül sikeres hívás esetében a Szolgáltató kapcsolási díjat is felszámolhat. Sikeres hívásnak az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a kapcsolat ténylegesen létrejött. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást. A kapcsolási díj a hívó és a hívott Előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

Faxhívás csak az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezésről történhet. A fax hívások díjazása a hanghívásokkal azonos.

1.1. Helyi hívás

Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli Előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd vagy fax hívás, amely nem minősül az 1.2. pontban meghatározott hálózaton belüli hívásnak.

1.2. Szolgáltató hálózatán belüli hívás

A Szolgáltató hálózatához tartozó két Előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax hívás. Ilyen típusú hívás kizárólag a Szolgáltató Előfizetői között jöhet létre.

1.3. Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt Előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy faxhívás, amely nem minősül az 1.2 pont szerint hálózaton belüli hívásnak.
A hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a belföldi előtétetet (06), a belföldi körzetszámot és az Előfizetői számot kell tárcsázni.

1.4. Nemzetközi hívás

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

1.5. Mobil hívás

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon Szolgáltató Előfizetői hozzáférési pontjai közötti hívás.
A hívott mobil rádiótelefon Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni.

1.6. Tudakozó hívás-szolgáltatások

A Szolgáltató biztosítja, hogy Előfizetője igénybe vehesse bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó Szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:
- az Előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

<u>Belföldi és helyi tudakozódás</u>
A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az Előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkről és hívószámokról tudakozódhat.
A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás lehetséges.

Az egyetemes tudakozó a 11800-as hívószámon érhető el.
A tudakozó a 11818-as tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

Tudakozó Plusz, Nemzetközi tudakozódás

A Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az Előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése.
A Tudakozó Plusz kezelője Előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.
A Nemzetközi tudakozó-szolgáltatás igénybevételével az Előfizető információt kérhet arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy Előfizető-e, és ha igen, mi az Előfizetői száma.
A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás kizárólag kezelői szolgáltatásnak tekinthető, a Szolgáltató a közölt információk tartalmáért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató az információ forrását megjelöli.

A szolgáltatás a 11824-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

1.7. 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.

1.8. Belföldi zöld számra irányuló hívás

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó Előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Az igénybevétel korlátai
Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a Szolgáltató Előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a Szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

2. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK*

2.1. Tartós híváskorlátozás
Az Előfizető kérésére a Szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen, vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az Előfizető vonaláról.

A tartós híváskorlátozás típusai:

a) nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,

b) emeltdíjas szám (06-90; 06-91) hívásának letiltása.

A Szolgáltató a szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a távbeszélő állomásról.

Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Előfizető a segélykérő és a hibabejelentő hívásokat nem tilthatja le.

A kiegészítő szolgáltatásért Előfizető a Díjszabásban meghatározott egyszeri díjat köteles fizetni.

Az igénybevétel feltételei

A Szolgáltató a tartós híváskorlátozás bármelyik típusát a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül teljesíti.

A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

2.2. Hívásátirányítás

a) Hívásátirányítás feltétel nélkül

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

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

b) Hívásátirányítás foglaltság esetén

Az Előfizető, aki a távbeszélő állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az Előfizető távbeszélő állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető távbeszélő állomására kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai
A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

c) Hívásátirányítás „nem felel" esetén
Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül (30mp) nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek csengetik az Előfizető távbeszélő állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézibeszélőt.
A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei
A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai
A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

2.3. Tételes számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető részére (az előre fizetett díjú szolgáltatások kivételével) az Eht 142. § 1. bekezdése szerinti tételes számlamellékletet küld. A számlamellékletben elkülöníthető módon feltüntetésre kerülnek a helyi, helyközi, belföldi távolsági és a nemzetközi hívások, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díjai.
A Szolgáltató tételes számlamelléklet kiadását külön díj fizetéséhez nem köti.

2.4. Hívásrészletezés és eseti kimutatás

Szolgáltató az Előfizető előzetes (a számlázási időszak első napját megelőző napig benyújtott) kérésére a rendszeresen kiállított számlához a díjszámítás alapjául szolgáló olyan részletesebb számlamellékletet (hívásrészletező) csatol, amely magában foglalja a díj kiszámításhoz szükséges forgalmazási és számlázási adatokat. A hívásrészletező tartalmazza az Előfizető által kezdeményezett hívások kezdő időpontját, időtartamát, a hívott számokat, a hívásegység díját és a hívás díját.
Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokat azok törléséig (a Szerződésből eredő igény elévüléséig, lásd Hkt.16.§.) az Előfizető kérésére Díjszabásban meghatározott díj ellenében nyomtatott vagy elektronikus formában, az ÁSZF 10.1.1. pontja és a hírközlési Szolgáltató

adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint a hírközlési szolgáltatások adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 253/2001.(XII.18.) Kormányrendeletben meghatározott feltételek szerint átadja.

2.5. Névtelen hívás fogadásának visszautasítása

A névtelen hívás fogadásának visszautasítása szolgáltatás lehetőséget biztosít az Előfizető számára, hogy egységesen visszautasítsa mindazokat a beérkező hívásokat, amelyeket a hívószám kijelzése nélkül kezdeményeztek telefonszámára.

Az igénybevétel feltételei
A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF).

2.6. Hangposta szolgáltatás

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az Előfizető számára, melyet az Előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízza az üzenet hagyás lehetőségét az Előfizető hangpostafiókjában.
A hívás hangpostára irányítását megelőzően hangjelzés hívja fel a hívó figyelmét a hangpostára irányításra. A Szolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződtetni, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe és a hívás megszakítására megállapított- a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében feltüntetett - időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

Díjazás
A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

A szolgáltatás rövidhívószámmal kizárólag a Szolgáltató hálózatából érhető el. Más hálózatokból a társszolgáltatók tarifálásának megfelelő hívással lehet a szolgáltatást elérni. A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátirányítás „nem felel” esetén)

2.7. Szolgáltató választás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a Szolgáltató választást előválasztás, illetőleg hívásonkénti előtétválasztás alkalmazásával belföldi távolsági és nemzetközi hívás esetén.

2.8. Hívó fél Előfizetői számának megjelenítése (CLIP) és letiltása szolgáltatás (CLIR)

A hívó fél Előfizetői számának megjelenítése (CLIP) szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél Előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás az Előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.
A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az Előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas Előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások

telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező Előfizető Szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.
A Szolgáltató minden Előfizetője részére megteremti annak lehetőségét, hogy hívásonkénti alapon – egyszerű módon - letilthassa vagy lehetővé tegye saját Előfizetői számának megjelenítését. A hívó fél Előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatásnak két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás.

a) Állandó letiltás:
Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont. Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzés tiltott, de az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

b) Hívásonkénti letiltás:
Az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt)

Az igénybevétel feltételei
A központ a szabad Előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámnak az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték - illetőleg amennyiben ez nem lehetséges - jelzi a hívószám hiányát.

Az igénybevétel korlátai

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben 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 hívószámot mindig megjeleníti.
Az egységes *s*egélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó Előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás csak DTMF Előfizetői végberendezésről vehető igénybe, illetve a hívószám megjelenítéshez arra alkalmas készülék szükséges.

Díjazás
A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Amennyiben az előfőzető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószámkijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató úgy értékeli, hogy az Előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

2.9. Titkos szám

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

Díjazás
A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

2.10. Rejtett szám

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az Előfizetői adatokat.

Díjazás
A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

2.11. Részleges címmel történő adatkezelés

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján adatai közül név, telefonszám, házszám nélküli cím és foglalkozás tudakozó általi kiadása és megjelentetése a telefonkönyvben.

3. KEZELŐI SZOLGÁLTATÁSOK

Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt, de biztosítja az Előfizetők és más felhasználók részére a segélykérő szolgálatok elérését.

4. BELFÖLDI ZÖLD SZÁM SZOLGÁLTATÁS

A Szolgáltató azon Előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes, a beszélgetés teljes díjtételét a zöld szám Előfizetője fizeti. A szolgáltatás csak Magyarország területéről érhető el.

Díjazás
A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.
A beszélgetési díj mértékét a hívott díjzóna, a díjazási időszak és a beszélgetés időtartama határozza meg.

*A kiegészítő szolgáltatások közül nem mindegyik megrendelése lehetséges. Az igénybevétel feltételeiről Ügyfélszolgálatunk ad teljes körű tájékoztatást.

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi
Korlátolt Felelősségű Társaság
Általános Szerződési Feltételek Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz vagy hangszolgáltatáshoz
2. számú melléklet

SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK

I-Tel telefoncsomag

Havi előfizetési díjak (Ft)			
	Nettó	**27% ÁFA**	**Bruttó**
Előfizetési díj	1 000	270	1 270
Számfenntartási díj[1]	394	106	500
Korlátozás időtartama alatti előfizetési díj	394	106	500

[1] szolgáltatás szüneteltetése esetén (maximum hat hónap)

Egyszeri díjak (Ft)			
	Nettó	**27% ÁFA**	**Bruttó**
Bekapcsolási díj	15 000	4 050	19 050
Sürgősségi bekapcsolási díj	0	0	0
Rekonfigurációs díj[5]	7 500	2 025	9 525
Végberendezés	0	0	0

Forgalmi díjak						
	időszak*			**Kedvezményes időszak**		
	Nettó	**27% ÁFA**	**Bruttó**	**Nettó**	**27% ÁFA**	**Bruttó**
Kapcsolási díj minden hívásirányba						
Kapcsolási díj hívásonként (Ft/hívás)	0	0	0	0	0	0

Másodperc díjak						
	Időszak*			**Kedvezményes időszak**		
Vezetékes hívások (Ft/másodperc) másod perc alapú számlázás	**Nettó**	**27% ÁFA**	**Bruttó**	**Nettó**	**27% ÁFA**	**Bruttó**
Hálózaton belüli[2]	0,7	0,3	1,0	-	-	-
Helyi és földrajzi számozási körzeten belüli hálózaton kívüli[3]	3,9	1,1	5,0	-	-	-
Belföldi távolsági[4]	5,9	1,7	7,6	-	-	-

Mobil hívások (Ft/másodperc) másodperc alapú számlázás						
	Csúcs időszak*			**Kedvezményes időszak****		
	Nettó	**27% ÁFA**	**Bruttó**	**Nettó**	**27% ÁFA**	**Bruttó**
T-Mobile	14,0	3,8	17,8	-	-	-
Telenor (Pannon)	14,0	3,8	17,8	-	-	-
Vodafone	14,0	3,8	17,8	-	-	-

Helytől független hírközlési szolgáltatás (Ft/másodperc) másodperc alapú számlázás						
	Csúcs időszak*			Kedvezményes időszak**		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
06-21-xxx-xxx	6,7	1,8	8,5	-	-	-

[2] ISIS COM telefon előfizetők közötti hívások.
[3] Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetők között létrejött beszéd forgalom.
[4] Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizető között létrejött beszéd forgalom.
[5] A Szolgáltató rendszereiben történő a korábbi határozott illetve határozatlan időket érintő módosítási tevékenység, a műszaki rendszerekben végrehajtott konfigurációs beállítások módosításának díja.
* Időszak: Minden nap 0-24 óra között.

Kényelmi szolgáltatások						
	Egyszeri díjak			Havi előfizetési díjak		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Feltétel nélküli hívásátirányítás	500	135	635	A hívásirány szerint fizetendő		
Hívásátirányítás foglaltság esetén	500	135	635	A hívásirány szerint fizetendő		
Hívásátirányítás nem felel esetén	500	135	635	A hívásirány szerint fizetendő		
Hívásátirányítás kiválasztható szövegre	jelenleg nem elérhető					
Ne zavarj szolgáltatás	jelenleg nem elérhető					
WebFax	-	-	-	752	203	955
WebFax-meglévő előfizetés mellé	-	-	-	394	106	500
Híváskorlátozás (tartós) - egyszeri díj	500	135	635	-	-	-

Távbeszélő szolgáltatások (Ft)						
	Egyszeri díjak			Havi előfizetési díjak		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Titkos szám	-	-	-	-	-	-
Rejtett szám	-	-	-	-	-	-
Több közzététel a telefonkönyvben	-	-	-	-	-	-
Részletes számla, egyszeri (papír, email)*	500	135	635	-	-	-
Részletes számla, rendszeres (papír, email)*	-	-	-	500	135	635
Részletes számla, egyszeri (CD/floppy) első vonalra	500	135	635	-	-	-
Különleges telefonszám/szép szám	-	-	-	4000	1080	5080
Ügyfél által választott szám	-	-	-	-	-	-

*A hívásrészletezés egyéni Előfizetők részére, havonta egy alkalommal díjmentes. Szintén egyéni Előfizetőként, két évre visszamenőleg is igényelhető, ekkor már kiállított számlához, egy esetben kérhető díjmentesen.

Tudakozó szolgáltatás Minden időben			
	Nettó	**27% ÁFA**	**Bruttó**
Belföldi Tudakozó Plusz és Nemzetközi tudakozó (hívószám: 11824, elszámolási egység: Ft/perc)	160,7	43,4	204,1
Belföldi tudakozó (hívószám: 11818, elszámolási egység: Ft/hívás)	81,7	22,1	103,8
Belföldi egyetemes tudakozó (hívószám: 11800, elszámolási egység: Ft/hívás)	81,7	22,1	103,8
Invitel Belföldi Tudakozó (hívószám: 11888, elszámolási egység: Ft/hívás)	81,7	22,1	103,8
Invitel Különleges Tudakozó (hívószám:11811, elszámolási egység: Ft/perc)	136,7	36,9	173,6

Speciális hívószámok			
	Nettó	**27% ÁFA**	**Bruttó**
Zöldszám 06-80	Ingyenesen hívható		
Belföldi Kékszám hívás (Ft/másodperc) másodperc alapú hívás csúcsidő (06-40)	6,7	1,8	8,5
Belföldi Kékszám hívás (Ft/másodperc) másodperc alapú hívás csúcsidőn kívül (06-40)	6,7	1,8	8,5
Hangposta (-)	-		
12XX; 14XX (Ft/másodperc) másodperc alapú számlázás	8,7	2,3	11
Kormányzati ügyféltájékoztató vonal 189 0-24 (Ft/másodperc)	-	-	-
Nemzeti segélyvonal (1752) Ft/hívás (áfamentes)	-	-	-
Segélykérő számok (104, 105, 107, 112)	0	0	0
EU munkavonal (185)	-	-	-

Kényelmi szolgáltatások			
	Perc díjak		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Pontos idő szolgáltatás (180) csúcsidőben és csúcsidőn kívül(Ft/másodperc)	-	-	-

Eljárási díjak (Ft)			
Egyszeri ügyintézési díj	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Névváltás / Átírási díj	2 362	638	3 000
Áthelyezés / költöztetés, ha van kiépített csatlakozási pont	7 874	2 126	10 000
Áthelyezés / költöztetés, ha nincs kiépített csatlakozási pont	11 811	3 189	15 000
Telefonszám csere ügyfél kérésére	3 937	1 063	5 000
Előfizető által kért hangbemondás	-	-	-
Kiszállás	5 000	1 350	6 350
Idegen készülék bevizsgálási díja	500	135	635
Expressz kiszállás	-	-	-
Elállási díj	5 000	1 350	6 350
Plusz telefon csatlakozó hely utólagos kiépítése	5 000	1 350	6 350
Berendezés kártérítési díj / db	15 000	4 050	19 050
Berendezés tápegység-kábel	1 500	405	1 905
Számhordozási díj	5 500	1 485	6 985
Szolgáltatási csomag módosítás díja	-	-	-
Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja	5 000	1 350	6 350

Visszakapcsolási díj (Ft)			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Ügyfél által kért szüneteltetés esetén	2 953	797	3 750
Szolgáltató általi felfüggesztés esetén	2 953	797	3 750

Adminisztrációs díjak (Ft)			
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
ASZF másolatának díja oldalanként	39	11	50
Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	472	128	600
Felmondó levél kezelési költsége	1 575	425	2 000
Fizetési meghagyás kezelési költsége	4 921	1 329	6 250
Számlamásolat díja	709	191	900

Nemzetközi hívások* (Ft/másodperc)				
Ország	Hívásirány	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Afghanistan	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
Albania	Helyhez kötött	36,700	9,9	46,6

Algeria	Helyhez kötött	36,700	9,9	46,6
Algeria	Mobil	47,700	12,9	60,6
American Samoa	Helyhez kötött	24,700	6,7	31,4
Andorra	Helyhez kötött	12,700	3,4	16,1
Andorra	Mobil	76,700	20,7	97,4
Angola	Helyhez kötött	45,700	12,3	58,0
Angola	Mobil	66,700	18,0	84,7
Anguilla	Helyhez kötött	71,700	19,4	91,1
Antigua And Barbuda	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Antigua And Barbuda	Mobil	46,700	12,6	59,3
Argentina	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Argentina	Mobil	31,700	8,6	40,3
Armenia	Helyhez kötött	38,700	10,4	49,1
Armenia	Mobil	63,700	17,2	80,9
Aruba	Helyhez kötött	69,700	18,8	88,5
Australia	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Australia	Mobil	45,700	12,3	58,0
Austria	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Austria	Mobil	50,700	13,7	64,4
Austria	Nem helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Azerbaijan	Helyhez kötött	41,700	11,3	53,0
Azerbaijan	Mobil	55,700	15,0	70,7
Bahamas	Helyhez kötött	17,700	4,8	22,5
Bahamas	Mobil	17,700	4,8	22,5
Bahrain	Helyhez kötött	36,700	9,9	46,6
Bahrain	Mobil	36,700	9,9	46,6
Bangladesh	Helyhez kötött	23,700	6,4	30,1
Bangladesh	Mobil	21,700	5,9	27,6
Barbados	Helyhez kötött	63,700	17,2	80,9
Barbados	Mobil	63,700	17,2	80,9
Belarus	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Belarus	Mobil	76,700	20,7	97,4
Belgium	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Belgium	Mobil	53,700	14,5	68,2
Belize	Helyhez kötött	73,700	19,9	93,6
Belize	Mobil	73,700	19,9	93,6
Benin	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Bermuda	Helyhez kötött	26,700	7,2	33,9
Bhutan	Helyhez kötött	56,700	15,3	72,0
Bhutan	Mobil	56,700	15,3	72,0
Bolivia	Helyhez kötött	39,700	10,7	50,4
Bolivia	Mobil	51,700	14,0	65,7
Bosnia And Herzegovina	Helyhez kötött	42,700	11,5	54,2
Bosnia And Herzegovina	Mobil	86,700	23,4	110,1
Botswana	Helyhez kötött	38,700	10,4	49,1
Botswana	Mobil	75,700	20,4	96,1
Brazil	Helyhez kötött	57,700	15,6	73,3
Brazil	Mobil	57,700	15,6	73,3
Brunei Darussalam	Helyhez kötött	18,700	5,0	23,7
Brunei Darussalam	Mobil	18,700	5,0	23,7
Bulgaria	Helyhez kötött	10,700	2,9	13,6
Burkina Faso	Helyhez kötött	71,700	19,4	91,1
Burundi	Helyhez kötött	30,700	8,3	39,0
Burundi	Mobil	46,700	12,6	59,3
Cambodia	Helyhez kötött	30,700	8,3	39,0
Cambodia	Mobil	30,700	8,3	39,0
Cameroon	Helyhez kötött	57,700	15,6	73,3
Cameroon	Mobil	67,700	18,3	86,0
Canada	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Cape Verde	Helyhez kötött	86,700	23,4	110,1

Cape Verde	Mobil	86,700	23,4	110,1
Cayman Islands	Helyhez kötött	63,700	17,2	80,9
Chad	Helyhez kötött	49,700	13,4	63,1
Chile	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
Chile	Mobil	43,700	11,8	55,5
China	Helyhez kötött	7,700	2,1	9,8
China	Mobil	7,700	2,1	9,8
Colombia	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Colombia	Mobil	34,700	9,4	44,1
Congo	Helyhez kötött	53,700	14,5	68,2
Congo The Democratic Republic Of The	Helyhez kötött	91,700	24,8	116,5
Congo The Democratic Republic Of The	Mobil	91,700	24,8	116,5
Costa Rica	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Costa Rica	Mobil	21,700	5,9	27,6
Croatia	Helyhez kötött	11,200	3,0	14,2
Croatia	Mobil	60,700	16,4	77,1
Cuba	Helyhez kötött	356,700	96,3	453,0
Cyprus	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Cyprus	Mobil	18,700	5,0	23,7
Czech Republic	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Czech Republic	Mobil	50,700	13,7	64,4
Denmark	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Denmark Mobile	Mobil	64,700	17,5	82,2
Denmark Mobile Others	Mobil	58,700	15,8	74,5
Dominica	Helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
Dominican Republic	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Dominican Republic	Mobil	40,700	11,0	51,7
Ecuador	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Ecuador	Mobil	73,700	19,9	93,6
Egypt	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Egypt	Mobil	46,700	12,6	59,3
El Salvador	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
El Salvador	Mobil	86,700	23,4	110,1
Equatorial Guinea	Helyhez kötött	69,700	18,8	88,5
Eritrea	Helyhez kötött	60,700	16,4	77,1
Estonia	Helyhez kötött	9,700	2,6	12,3
Estonia	Mobil	86,700	23,4	110,1
Ethiopia	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
Ethiopia	Mobil	90,700	24,5	115,2
Faroe Islands	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Faroe Islands	Mobil	76,700	20,7	97,4
Fiji	Helyhez kötött	79,700	21,5	101,2
Fiji	Mobil	79,700	21,5	101,2
Finland	Helyhez kötött	20,700	5,6	26,3
Finland	Mobil	46,700	12,6	59,3
France	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
France	Mobil	48,700	13,1	61,8
Gabon	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Gabon	Mobil	76,700	20,7	97,4
Georgia	Helyhez kötött	17,700	4,8	22,5
Georgia	Mobil	45,700	12,3	58,0
Germany	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Germany	Mobil	49,700	13,4	63,1
Germany	Nem helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Ghana	Helyhez kötött	27,700	7,5	35,2
Ghana	Mobil	67,700	18,3	86,0
Gibraltar	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Gibraltar	Mobil	91,700	24,8	116,5
Greece	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Greece	Mobil	51,700	14,0	65,7

Grenada	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Guadeloupe	Helyhez kötött	15,200	4,1	19,3
Guam	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Guatemala	Helyhez kötött	50,700	13,7	64,4
Guatemala	Mobil	50,700	13,7	64,4
Guinea	Helyhez kötött	70,700	19,1	89,8
Guinea	Mobil	70,700	19,1	89,8
Guinea-Bissau	Mobil	70,700	19,1	89,8
Haiti	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Haiti	Mobil	76,700	20,7	97,4
Honduras	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Honduras	Mobil	76,700	20,7	97,4
Hong Kong	Helyhez kötött	7,700	2,1	9,8
Hong Kong	Mobil	8,700	2,3	11,0
Iceland	Helyhez kötött	9,700	2,6	12,3
Iceland	Mobil	79,700	21,5	101,2
India	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
India	Mobil	16,700	4,5	21,2
Indonesia	Helyhez kötött	29,700	8,0	37,7
Indonesia	Mobil	43,700	11,8	55,5
International Numbers	Nem helyhez kötött	6,700	1,8	8,5
Iran	Helyhez kötött	39,700	10,7	50,4
Iran	Mobil	39,700	10,7	50,4
Iraq	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Ireland	Helyhez kötött	7,450	2,0	9,5
Ireland	Mobil	81,700	22,1	103,8
Ireland	Nem helyhez kötött	7,450	2,0	9,5
Israel	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Israel	Mobil	31,700	8,6	40,3
Italy	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Italy Mobile	Mobil	70,700	19,1	89,8
Italy Mobile Others	Mobil	70,700	19,1	89,8
Jamaica	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Jamaica	Mobil	86,700	23,4	110,1
Japan	Helyhez kötött	10,700	2,9	13,6
Japan	Mobil	47,700	12,9	60,6
Jordan	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Jordan	Mobil	37,700	10,2	47,9
Kazakhstan	Helyhez kötött	37,700	10,2	47,9
Kazakhstan	Mobil	47,700	12,9	60,6
Kenya	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Kenya	Mobil	50,700	13,7	64,4
Korea Republic of	Helyhez kötött	10,700	2,9	13,6
Korea Republic of	Mobil	19,700	5,3	25,0
Kuwait	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Kuwait	Mobil	46,700	12,6	59,3
Kyrgyzstan	Helyhez kötött	39,700	10,7	50,4
Kyrgyzstan	Mobil	39,700	10,7	50,4
Laos	Helyhez kötött	25,700	6,9	32,6
Latvia	Helyhez kötött	15,700	4,2	19,9
Latvia	Mobil	64,700	17,5	82,2
Lebanon	Helyhez kötött	41,700	11,3	53,0
Lebanon	Mobil	61,700	16,7	78,4
Lesotho	Helyhez kötött	51,700	14,0	65,7
Lesotho	Mobil	70,700	19,1	89,8
Liberia	Helyhez kötött	90,700	24,5	115,2
Liberia	Mobil	90,700	24,5	115,2
Libyan Arab Jamahiriya	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Libyan Arab Jamahiriya	Mobil	86,700	23,4	110,1
Liechtenstein	Helyhez kötött	18,700	5,0	23,7
Lithuania	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6

Lithuania	Mobil	55,700	15,0	70,7
Luxembourg	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Luxembourg	Mobil	66,700	18,0	84,7
Macao	Helyhez kötött	14,700	4,0	18,7
Macao	Mobil	14,700	4,0	18,7
Macedonia	Helyhez kötött	29,700	8,0	37,7
Macedonia	Mobil	85,700	23,1	108,8
Madagascar	Helyhez kötött	96,700	26,1	122,8
Malawi	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Malawi	Mobil	56,700	15,3	72,0
Malaysia	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Malaysia	Mobil	16,700	4,5	21,2
Maldives	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Maldives	Mobil	76,700	20,7	97,4
Mali	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Malta	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Malta	Mobil	81,700	22,1	103,8
Marshall islands	Helyhez kötött	91,700	24,8	116,5
Martinique	Helyhez kötött	13,700	3,7	17,4
Martinique	Mobil	91,700	24,8	116,5
Mauritania	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Mauritania	Mobil	66,700	18,0	84,7
Mauritius	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Mauritius	Mobil	46,700	12,6	59,3
Mexico	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Mexico	Mobil	46,700	12,6	59,3
Micronesia	Helyhez kötött	81,700	22,1	103,8
Moldova	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Moldova	Mobil	61,700	16,7	78,4
Monaco	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Monaco	Mobil	91,700	24,8	116,5
Mongolia	Helyhez kötött	33,700	9,1	42,8
Montenegro	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Montenegro	Mobil	90,700	24,5	115,2
Montserrat	Helyhez kötött	50,700	13,7	64,4
Morocco	Helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
Morocco	Mobil	91,700	24,8	116,5
Mozambique	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
Mozambique	Mobil	80,700	21,8	102,5
Namibia	Helyhez kötött	30,700	8,3	39,0
Namibia	Mobil	70,700	19,1	89,8
Nepal	Helyhez kötött	61,700	16,7	78,4
Netherlands	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Netherlands	Mobil	60,700	16,4	77,1
Netherlands	Nem helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Netherlands Antilles	Helyhez kötött	43,700	11,8	55,5
Netherlands Antilles	Mobil	43,700	11,8	55,5
New Caledonia	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
New Zealand	Helyhez kötött	9,700	2,6	12,3
New Zealand	Mobil	76,700	20,7	97,4
Nicaragua	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Nicaragua	Mobil	76,700	20,7	97,4
Niger	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Niger	Mobil	50,700	13,7	64,4
Nigeria	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Nigeria	Mobil	46,700	12,6	59,3
Northern Mariana Islands	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Norway	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Norway	Mobil	66,700	18,0	84,7
Oman	Helyhez kötött	61,700	16,7	78,4
Oman	Mobil	61,700	16,7	78,4
Pakistan	Helyhez kötött	44,700	12,1	56,8
Palestine	Helyhez kötött	70,700	19,1	89,8

Palestine	Mobil	70,700	19,1	89,8
Panama	Helyhez kötött	13,700	3,7	17,4
Panama	Mobil	41,700	11,3	53,0
Paraguay	Helyhez kötött	37,700	10,2	47,9
Paraguay	Mobil	47,700	12,9	60,6
Peru	Helyhez kötött	14,700	4,0	18,7
Peru	Mobil	60,700	16,4	77,1
Philippines	Helyhez kötött	50,700	13,7	64,4
Philippines	Mobil	55,700	15,0	70,7
Poland	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Poland Mobile	Mobil	40,700	11,0	51,7
Poland Mobile Others	Mobil	86,700	23,4	110,1
Portugal	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Portugal	Mobil	60,700	16,4	77,1
Puerto Rico	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Qatar	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Qatar	Mobil	76,700	20,7	97,4
Reunion	Helyhez kötött	26,700	7,2	33,9
Romania	Helyhez kötött	9,700	2,6	12,3
Romania Alt	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
Romania Mobile	Mobil	41,700	11,3	53,0
Romania Mobile Others	Mobil	57,700	15,6	73,3
Russian Federation	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Russian Federation	Mobil	21,700	5,9	27,6
Russian Federation Main Cities	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Russian Federation Sovintel	Helyhez kötött	13,700	3,7	17,4
Rwanda	Helyhez kötött	43,700	11,8	55,5
Rwanda	Mobil	43,700	11,8	55,5
Saint Kitts And Nevis	Helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
Saint Lucia	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
Saint Pierre And Miquelon	Helyhez kötött	96,700	26,1	122,8
Saint Vincent And The Grenadines	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
San Marino	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
Saudi Arabia	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Saudi Arabia	Mobil	63,700	17,2	80,9
Senegal	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Senegal	Mobil	66,700	18,0	84,7
Serbia and Montenegro	Helyhez kötött	26,700	7,2	33,9
Serbia and Montenegro	Mobil	70,700	19,1	89,8
Seychelles	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Seychelles	Mobil	40,700	11,0	51,7
Singapore	Helyhez kötött	7,700	2,1	9,8
Singapore	Mobil	7,700	2,1	9,8
Slovakia	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Slovakia	Mobil	56,700	15,3	72,0
Slovenia	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Slovenia	Nem helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Slovenia Mobile	Mobil	100,700	27,2	127,9
Slovenia Mobile Others	Mobil	111,700	30,2	141,9
South Africa	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
South Africa	Mobil	55,700	15,0	70,7
Spain	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Spain Mobile	Mobil	46,700	12,6	59,3
Spain Mobile Others	Mobil	56,700	15,3	72,0
Sri Lanka	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7

Sri Lanka	Mobil	46,700	12,6	59,3
Sudan	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Suriname	Mobil	70,700	19,1	89,8
Sweden	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Sweden	Mobil	40,700	11,0	51,7
Switzerland	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Switzerland Mobile	Mobil	66,700	18,0	84,7
Switzerland Mobile Others	Mobil	100,700	27,2	127,9
Syrian Arab Republic	Helyhez kötött	56,700	15,3	72,0
Syrian Arab Republic	Mobil	60,700	16,4	77,1
Taiwan	Helyhez kötött	7,700	2,1	9,8
Taiwan	Mobil	29,700	8,0	37,7
Tajikistan	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Tajikistan	Mobil	40,700	11,0	51,7
Tanzania	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Tanzania	Mobil	50,700	13,7	64,4
Thailand	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Thailand	Mobil	7,200	1,9	9,1
Trinidad And Tobago	Helyhez kötött	31,700	8,6	40,3
Trinidad And Tobago	Mobil	35,700	9,6	45,3
Tunisia	Helyhez kötött	57,700	15,6	73,3
Turkey	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Turkey Mobile	Mobil	46,700	12,6	59,3
Turkey Mobile North Cyprus	Mobil	51,700	14,0	65,7
Turkey North Cyprus	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Turkmenistan	Helyhez kötött	43,700	11,8	55,5
Turkmenistan	Mobil	43,700	11,8	55,5
Turks And Caicos Islands	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Uganda	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Uganda	Mobil	50,700	13,7	64,4
Ukraine	Helyhez kötött	61,700	16,7	78,4
Ukraine	Mobil	40,700	11,0	51,7
United Arab Emirates	Helyhez kötött	61,700	16,7	78,4
United Arab Emirates	Mobil	61,700	16,7	78,4
United Kingdom	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
United Kingdom Mobile	Mobil	221,700	59,9	281,6
United Kingdom Mobile Others	Mobil	221,700	59,9	281,6
United Kingdom Personal	Nem helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
United States	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Uruguay	Helyhez kötött	24,700	6,7	31,4
Uruguay	Mobil	69,700	18,8	88,5
Uzbekistan	Helyhez kötött	29,700	8,0	37,7
Uzbekistan	Mobil	29,700	8,0	37,7
Venezuela	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Venezuela	Mobil	46,700	12,6	59,3
Vietnam	Helyhez kötött	31,700	8,6	40,3
Vietnam	Mobil	31,700	8,6	40,3
Virgin Islands British	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Virgin Islands U,S,	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Yemen	Helyhez kötött	51,700	14,0	65,7
Yemen	Mobil	51,700	14,0	65,7
Zambia	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
Zambia	Mobil	46,700	12,6	59,3
Zimbabwe	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6

Zimbabwe Mobile	Mobil	76,700	20,7	97,4

*Nemzetközi hívás: olyan hívás, amelyben a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.

SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET:

- Szombathely
- Sé
- Zanat
- Nemesbőd
- Gyöngyösfalu
- Lukácsháza
- Nárai
- Gencsapáti
- Salköveskút
- Vassurány
- Dozmat
- Torony
- Vát
- Vasasszonyfa
- Kőszeg
- Kőszegpaty
- Ják
- Vasszilvágy
- Tömörd
- Tanakajd
- Táplánszentkereszt
- Sorokpolány
- Sorkikápolna
- Sorkifalud
- Nemeskolta
- Bucsu
- Kisunyom

A Szolgáltató a felsorolt szolgáltatási területek egyes részein nyújtja a VOIP telefon szolgáltatást.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

Központi ügyfélszolgálat:

Cím:	9700 Szombathely, Szent Flórián körút 2. fsz. 9.	
Tel.:	06/94-900-900	
	06/80-324-053	zöldszám
	06/94-333-435	
Fax:	06/94-501-617	
Nyitvatartás:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
Telefonos ügyfélszolgálat:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Egyéb időpontokban, üzenetrögzítő	
E-mail:	info@isiscom.hu	
	e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el	

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi
Korlátolt Felelősségű Társaság
Általános Szerződési Feltételek Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz vagy hangszolgáltatáshoz
4. számú melléklet

A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓI, CÉLÉRTÉKEI

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött Előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:
- visszavont megrendelések,
- az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az ajánlattevő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

Minimál érték: 15 nap Célérték: 15 nap

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.
A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.
Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó Előfizetői bejelentés (hibabejelentés).
Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás Előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:
- végberendezés hibája,
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,

- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

Minimál érték: 72 óra Célérték: 72 óra

3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).
A mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz Szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja

Minimál érték: 30 nap Célérték: 30 nap

4. A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása

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

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra jelen mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott Előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.
A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:
a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Minimál érték: 90% Célérték: 90%

5. A sikeres hívások aránya

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

Minimál érték: 97,3% **Célérték: 97,3%**

6. **A hívás felépítési ideje**

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

Minimál érték: 12 mp **Célérték: 12 mp**

7. **Kezelő, hibafelvevő válaszideje**

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje. (%)

A mutató értéke a telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőnek 60 másodpercen belüli bejelentkezésének százalékos aránya, az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.

Minimál érték: 75% **Célérték: 75%**

8. **Network Effectiveness Ratio (NER)**

A NER paraméter jelzi a hálózat képességét a távolvégi terminál felé történő hívásvégződtetésre. A NER fejezi ki a kapcsolatot az összes hívási kísérlet és az összes olyan hívás között, amely vagy válasz, vagy foglalt, vagy csengetés/nincs válasz jelzésben végződött, illetve ISDN esetében a terminál elérhetetlen volt, vagy visszautasította a híváskezdeményezést. A NER kizárja az előfizető és a terminál viselkedéséből adódó tényezőket.

$$NER = \frac{\text{Sikeres hívásfelépítés}}{\text{Összes hívás}} * 100$$

Minimál érték: kisebb mint 3% **Célérték: kisebb mint 3%**

9. **Sikeres SMS-továbbítás aránya**

A Szolgáltató nem továbbít SMS-eket távközlő hálózatában.

10. **Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam**

Minimál érték: legalább 2 mp **Célérték: legalább 2 mp**

A VOIP telefon szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	15 nap
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	72 óra
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	30 nap
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	98%	98%
5. A sikeres hívások aránya	97,3	97,3
6. A hívás felépítési ideje	12mp	12mp
7. Kezelő, hibafelvevő válaszideje	75%	75%
8. Network Effectiveness Ratio (NER)	≤3%	≤3%
9. Sikres SMS továbbítás aránya	/	/
10. Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam	2mp≤	2mp≤

AKCIÓK LEÍRÁSA, AZ IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI:

A Szolgáltató által alkalmazott akciók részletes leírását, azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az alábbi feltételrendszer tartalmazza:

EGYÉNI, ÜZLETI ÜGYFELEK:

Az igénybevétel helye:

- Az ÁSZF-ben feltüntetett szolgáltatási területek.

Az akció időtartama:

- 2025.12.01-től visszavonásig.

Feltételrendszer:

- Belépési díjból 100% kedvezmény.
- Az akció 12, vagy 24 hónapig tartó határozott idejű szerződés esetén érvényes.
- Új szolgáltatás aktiválása esetén, Egyéni és Üzleti előfizetők számára érvényes.
- Az Egyéni és Üzleti előfizetők az akció időtartama alatt az ÁSZF-ben szerepeltetett listaáras havidíjakat fizetik.