



**INPHONE Adatfeldolgozó és Információs Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság**

helyhez kötött telefon szolgáltatások nyújtására

vonatkozó

Általános Szerződési Feltételek

Verzió: 1.0

Készült: 2014. március 19.

Utolsó módosítás dátuma: 2014. március 19.

Utolsó módosítás hatályos: 2014. március 19.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség.....	7
1.1. A szolgáltató neve és címe	7
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei	7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....	7
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége.....	7
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	8
2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	8
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	8
2.1.1. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	8
2.1.2. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	9
2.1.3. A Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	10
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	11
2.3. A szerződéskötéstől számítva a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	12
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	12
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	12
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	12
3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	13
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	13
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	14
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	14
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	14
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	14
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	15

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	15
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	15
5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	15
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	15
5.1.1 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai	15
5.1.2 A szolgáltatás Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai	16
5.1.3 Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés	16
5.1.4 Rendszeres karbantartás	17
5.1.5 Szünetelés jogszabályban meghatározott okból	17
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	17
5.2.1 Korlátozás jogszabályban meghatározott okból	17
5.2.2 Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló okból	18
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	18
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	18
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	20
6.2.1. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése	21
6.2.2. Kötbér és díjcsökkenési igények intézése	21
6.2.3. Kártérítési igények intézése	22
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	22
6.3.1 Kötbér	22
6.3.2 Kártérítés	23
6.3.3 Az Előfizető által okozott hiba	23
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	24
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	24

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	24
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	25
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	25
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.	26
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	26
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	26
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	27
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	27
8.1 Fogalmi meghatározások.....	27
8.2 A számhordozás szabályai	27
8.3 Kötbér	29
8.4 A számhordozás visszavonása	30
9. Szerződés időtartama.....	30
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	30
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	31
9.2.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	31
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	33
9.3.1. Átírás.....	33
9.3.2. A számlázási cím módosítása	33
9.3.3. Előfizetői szám módosítása	34
9.3.4. Csomagváltás	34
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	34

10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	34
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	35
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje	35
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	36
12.1 A Szerződés megszűnésének esetei	36
12.2 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	36
12.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről	37
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást	37
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	38
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	38
14.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	38
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	38
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	38
1. melléklet – Szolgáltatás leírása	39
1.1 A Vállalkozó által biztosított távközlési vonalak.....	39
1.2 Hívószámok kezelése.....	39
(5) A Szolgáltatás keretében kezdeményezett hívásoknál minden esetben az Előfizető által igénybe vett hívószámok jelenhetnek meg hívófél azonosítóként (CLIP) a kihívott fél telefonján.1.3 Alkalmazás, számítógépes környezet, munkaállomások regisztrációja	39
1.4 Jogosultság kezelés kliens alkalmazásban	40
1.5 Hangcsatornák kiépítése adathálózati csatlakozáson keresztül	40
1.6 A szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	40
2. melléklet – Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei	42
Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton	42
Rendelkezésre állás	42
Sikertelen hívások.....	42
Sikeres hívások	42
Internet kapcsolat	42
Szükséges Internet kapcsolat meghatározása VoIP esetén:	42
Kapacitás, torlódás	43

A szolgáltatásban résztvevő eszközök.....	43
3. melléklet – Díjak	44
1. Egyszeri, havi díjak.....	44
2. Belföldi percdíjak.....	44
3. Földrajzi szám	44
4. Megjegyzések	44
4. melléklet – Tájékoztató az előfizetői és a felhasználói adatok kezeléséről	45
1. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme.....	45
2. Az adatkezelés módja.....	46
3. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama	47
4. Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás.....	47
5. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás	48
6. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai	48
7. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítása.....	49
8. Előfizetői hívásadatok.....	50
9. Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra.....	50
10. Rosszakarató vagy zaklató jellegű hívások azonosítása	51
11. Előfizetői címtár.....	51
12. Adatbiztonság, Szolgáltató kötelezettségei.....	52
13. Az előfizető kötelezettségei	53
14. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége	53

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

Név: INPHONE Adatfeldolgozó és Információs Szolgáltató Kft.
Rövidített név: INPHONE Kft.
Székhely: 1118 Budapest, Rétköz u. 5.
Cégjegyzékszám: 01-09-562494
Adószám: 12112603-2-43
Bankszámlaszám: 12001008-00316139-00100008

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Ügyfélszolgálat címe: 1118 Budapest Rétköz u. 5.
Nyitvatartási idő: munkanapokon 9:00-17:00
Telefon: 1/437-6666
Fax: 1/437-6666
Internetes honlap: www.inphone.hu
E-mail: info@inphone.hu

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Hibabejelentés telefonon, faxon, személyesen és online is bejelenthető az alábbi elérhetőségeken:

Személyesen: 1118 Budapest Rétköz u. 5.
Telefon: 20/881-0020, 1/437-6666
Fax: 1/437-6666
Bejelentő rendszer: <https://support.hosted-contact-center.hu>
E-mail: support@inphone.hu

Személyesen és telefonon munkaidőben fogadjuk a bejelentéseket. Faxon, interneten és e-mailben a hibabejelentés fogadása folyamatos.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes honlap: www.inphone.hu
E-mail: info@inphone.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

Felügyeleti szerv: Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Címe: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési címe: 1525 Budapest, Pf.: 75
Telefonszáma: 1/457-7100
Telefax: 1/356-5520
Honlapja: www.nmhh.hu

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A hatályos Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF) Szolgáltató közzéteszi az internetes honlapján, ügyfélszolgálatán valamint az abban foglaltakról telefonos ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad. Az ÁSZF-et és annak kivonatát szolgáltató térítésmentesen bocsátja előfizetői rendelkezésére.

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

(1) A Szolgáltató előfizetői szolgáltatására vonatkozó mindenkor Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban ÁSZF) követik az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.) és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelete, illetve az Eht-hoz kapcsolódó további végrehajtási rendeletek hatályban lévő rendelkezéseit, a szolgáltatásban és a szabályozásban bekövetkezett változásokat.

(2) Az Előfizetői szerződés Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből áll.

(3) Valamennyi, az Előfizetői Szerződés alapján a szerződő feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető.

(4) Jelen ÁSZF a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői szerződés szövege az irányadó.

(5) Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelenti, hogy az abban foglaltakat megismerte, elfogadja, valamint az ÁSZF-ről készült kivonat egy példányát a Szolgáltató átvételre felajánlotta, annak tartalmát, beleértve az adatvédelmi tájékoztatót is, megismerte és azt magára nézve elfogadja.

2.1.1. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

(1) A Szolgáltató a jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott Előfizetői szolgáltatást kizárólag vállalkozások, szervezetek számára nyújtja, amelyek a gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratban, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszik azt igénybe.

(2) Előfizető olyan jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, amelyek a Szolgáltatóval a jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(3) Igénylő az a jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, amelyek a szolgáltatást igénybe kívánják venni. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

(4) Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatához írásban eljuttatott Igénybejelentésével (ajánlat) jelezheti. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges kötelező minimális adatokat.

(5) Az igénybejelentés (ajánlat) kötelező minimális tartalma:

- a) az Előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám, adószáma;
- b) az Előfizető képviseletre jogosult neve, kapcsolattartó neve és elérhetőségei;
- c) az igényelt szolgáltatás(ok), szolgáltatáscsomag megjelölése;
- d) az Előfizetői szerződés tervezett kezdete és tervezett időtartama;
- e) az igénybejelentés helye és időpontja.

(6) Bármely kötelező adat hiányában a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 5 napon belül írásban vagy szóban felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés kiegészítésére.

(7) Az igénybejelentés időpontja a hiánytalan, végleges igénybejelentés Szolgáltatóhoz írásban történt megérkezése.

(8) A Szolgáltató az Igénybejelentés megtételéhez, és így az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

2.1.2. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

(1) Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az Előfizetői szerződés megkötése, valamint az abban vállalt előfeltételek teljesítése, de különösen az igénybevétel megkezdéséhez meghatározott díjak Szolgáltatóhoz való beérkezése, valamint a műszaki feltételek teljesülése.

(2) Szolgáltató az igénybejelentések teljesíthetőségét, azok beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről e határidőn belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon értesíti az igénybejelentőt.

(3) Az Előfizetői szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, különösen az alábbi esetekben:

- a) ha az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,

- b) ha az igénylővel szemben számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató az igénylő szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c) az igénylő számlatartozása miatt más távközlési Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d) ha az igénylő más Szolgáltatót megtevesztett, és ezzel kárt okozott,
- e) az ajánlat műszakilag valamilyen oknál fogva nem megvalósítható vagy a szolgáltatáshoz szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak.

(4) A hiánytalan, véglegesigénybejelentés befogadását követő 15 napon belül, vagy a szolgáltatás teljesíthetőségi vizsgálatának eredményében foglaltak szerint, a Szolgáltató megküldi az általa aláírt Egyedi előfizetői szerződést, amely egyben a Szolgáltató ajánlattételének minősül.

(5) Ha az Előfizető a Szolgáltató ajánlattételének kézhezvételét követő 15 napon belül nem juttatja vissza az általa is aláírt szerződést, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége automatikusan megszűnik, és az Igénybejelentést a Szolgáltató visszavontnak tekintheti.

(6) Az egyedi Előfizetői szerződés írásban köttetik, és az Előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi (postai úton, személyesen, vagy telefax útján) az Előfizető által is cégszerűen aláírt egyedi Előfizetői szerződést.

(7) Az Előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló, 1 hónapnál nem régebbi cégkivonatát, a képviselőre jogosult aláírásai címpéldányát. A Szolgáltató a fentiekől eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselet jogáról más megbízható módon már meggyőződött.

(8) Az Előfizetői szerződés írásban történő megkötése alkalmával a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést, az ÁSZF kivonatát – az Előfizető erre irányuló kérése esetén az ÁSZF egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

(9) Az Előfizető a Szolgáltatást az Előfizetői szerződésben írt feltételek szerint veheti igénybe és használhatja. Az ettől való eltérés a Szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására, illetve az Előfizetői szerződés azonnali egyoldalú felmondására ad jogalapot az ÁSZF és Egyedi szerződésben rögzítettek szerint.

2.1.3. A Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

(1) A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltató az Előfizetői igényt abban az esetben elégíti ki, ha szolgáltatás telepítésének nincsenek műszaki, jogi korlátai.

(2) A szolgáltatás, igénybevételének, ill. elérhetőségének különös feltételeit, korlátait a 3. fejezet tartalmazza.

(3) Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

(4) Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.

(5) Az előfizetői szolgáltatások igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező számítógépes programokat (szoftvereket) a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja, amelyre az Előfizetői szerződés érvényességiideje alatt az Előfizető részére használati jogot biztosít. Az Előfizetői a szerződés megszűnését követően az Előfizető ezen szoftverek használatára semmilyen formában nem jogosult.

(6) Az Előfizető a Szolgáltatást csak és kizárólag a rendelkezésére bocsátott szoftverekkel, az Egyedi szerződésben rögzített felhasználási pontokról, meghatározott felhasználónevekkel és felhasználási szabályok szerint veheti igénybe.

(7) A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket eltérő megállapodás hiányában az Előfizető biztosítja. A műszaki feltételek pontos leírása a 3. fejezetben található. A műszaki feltételek nem megfelelése a Szolgáltatás minőségét befolyásolhatja, korlátozhatja, illetve ellehetlenítheti.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

(1) Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok:

- a) az Előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszama, adószáma;
- b) az Előfizető képviselőre jogosult neve és azonosító adatai
- c) a felelős kapcsolattartó(k) neve és elérhetőségei;
- c) az igényelt szolgáltatás(ok), szolgáltatáscsomag megjelölése;
- d) a Szolgáltatást használó felhasználók igénybevételéhez szükséges adatai (név, telefonszám, jogosultsági szintek, képességek);
- e) számlaküldési cím;

(2) Az Egyedi szerződésekben a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

(3) A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, úgy amennyiben a Szerződés megkötésre került a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az Előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.

2.3. A szerződéskötéstől számítva a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

(1) Az Előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 15 napon teszi lehetővé.

(2) A Szolgáltatás megkezdésének lehetővé tétele eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltató központi rendszerében történő aktiválást jelenti, és nem terjed ki a műszaki feltételek biztosítására, helyszíni beüzemelésre, és egyéb tárgyi és személyi feltételek biztosítására.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

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

(2) A hiánytalan Ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik.

(3) A Szolgáltató az Igénybejelentést a nyilvántartásból törli, amennyiben

a) az Ügyfél a Szolgáltató fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően Igénybejelentését visszavonja, és így az Előfizetői Szerződés nem jön létre,

b) a Szolgáltató az Igénybejelentést elutasítja,

c) az Előfizető által aláírt Előfizetői szerződés a Szolgáltatóhoz a Szolgáltatói ajánlat kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg,

(4) Az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői szerződést érintő adataiban történt változásokat egymással a változást követő 15 napon írásban közli egymással. Amennyiben a változások a Szolgáltatás igénybevételére hatással vannak, úgy azokat a Szolgáltató kivizsgálja és írásban kezdeményezi az Előfizetői szerződés módosítását.

(5) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést és a Szolgáltatás során keletkezett adatokat a jelen ÁSZF-ben rögzített feltételek szerint és saját információbiztonsági előírásainak megfelelően kezeli és tartja nyilván.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

(1) A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a Szolgáltatás a helyhez kötött telefon szolgáltatást jelenti (SZJ 64.20.11., 62.20.12).

(2) A Szolgáltatás segítségével az Előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe azzal, hogy a hívás felépülésétől számított 120 perc elteltével a szolgáltató központja automatikusan megszakítja az Előfizető által kezdeményezett hívást.

(3) A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányba, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányból.

(5) A Szolgáltató saját fizikai távközlési hálózatot nem épít ki és nem tart fenn. A Szolgáltatás Interneten keresztül, a Szolgáltató által biztosított szoftverekkel, arra alkalmas eszközök használatával vehető igénybe.

(6) A Szolgáltatás igénybe vételének műszaki feltételei:

- a) a Szolgáltató által biztosított szoftverek futtatására alkalmas eszköz;
- b) a Szolgáltató szerverközpontjának elérését biztosító Internetkapcsolat vagy közvetlen bérelt vonal;
- c) a Szolgáltatás igénybe vételéhez, felhasználási pontonként minimálisan meghatározott sávszélesség;
- d) a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges mikrofon és hangszóró.

(7) A Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges műszaki feltételeket eltérő megállapodás hiányában az Előfizető biztosítja.

(8) A Szolgáltatás részletes bemutatása, valamint az igénybe vételre vonatkozó feltételek pontos meghatározása a Előfizetői Szerződés 1. számú mellékletében található.

3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(1) A Szolgáltatás Magyarország területén bárhol igénybe vehető, az Előfizetői szerződésben meghatározott felhasználói pontokról.

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

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

- | | |
|--------------------------------|-----|
| a) Mentők | 104 |
| b) Tűzoltóság | 105 |
| c) Rendőrség | 107 |
| d) Európai egységes segélyhívó | 112 |

(2) A vonatkozó jogszabályok értelmében az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a Szolgáltató a hívó számot mindig megjeleníti.

(3) Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számát továbbadhatják.

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

(1) A Szolgáltató nem minősül egyetemes szolgáltatónak, ezáltal a Szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

(1) A Szolgáltatás Interneten vagy bérelt vonalon keresztül, a Szolgáltató által biztosított szoftverekkel, a Szolgáltató központjában levő szerverekre való csatlakozással érhető el.

(2) Eltérő megállapodás hiányában az előfizetői hozzáférési pont helye a Szolgáltató szerverközpontjában található eszközeinek Internetes vagy bérlet vonali csatlakozása. Ez a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

(1) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérési módszerét a 2. számú melléklet tartalmazza.

(2) A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- a) az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- b) vis maior miatt történt,
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- d) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- e) az Előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

(3) A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni (a Szolgáltató által meghatározott díj megfizetését követően), ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. Az előfizető által kezdeményezett számváltozást az Szolgáltató a tudakozóban és a telefonkönyvben átvezeti, valamint a régi kapcsolási számot más Előfizetőnek fél éven belül nem adja ki.

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

(1) A címben foglaltak a Szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

(1) A címben foglaltak a Szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

(2) A Szolgáltató ISO27001 minősítéssel rendelkezik, amely biztosítja a Szolgáltatással kapcsolatos információbiztonsági szempontok magas szintű teljesülését.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

(1) A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

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

5.1.1 Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

(1) A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást az Előfizető írásos kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a

szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szüneteltetést megelőző 30. naptól teheti meg.

(2) Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szüneteltetés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(3) A szüneteltetés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szüneteltetés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj (készenléti díj) megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 7. fejezet tartalmazza.

(4) Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető - amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés nem szükséges - visszakapcsolási díjat nem köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

5.1.2 A szolgáltatás Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai

(1) Az Előfizető elleni felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad minimum a szolgáltatás 6 havi, legfeljebb 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

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

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

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

oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

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

(3) A Szolgáltató a szünetelésről a szüneteltetést megelőzően 15 nappal írásban tájékoztatja az Előfizetőit.

5.1.4 Rendszeres karbantartás

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

(2) A rendszeres karbantartási munkálatokat 22-06 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, a Szolgáltató internetes honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

5.1.5 Szünetelés jogszabályban meghatározott okból

(1) Az Előfizetői szolgáltatások szünetelésére sor kerülhet a honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

(1) A szolgáltatás korlátozására, illetve az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére sor kerülhet mind az Előfizető érdekkörében felmerült okból, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.2.1 Korlátozás jogszabályban meghatározott okból

(1) A Szolgáltató nem köteles semmilyen szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.

(2) Jogszályban meghatározott esetekben a Kormány ill. a miniszter korlátozhatja a hírközlési szolgáltatásokat.

5.2.2 Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló okból

(1) Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelősség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti ill. a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja.
- c) 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.

(2) Amennyiben az Előfizető Egyenlegén 30 naonál régebbi tartozás mutatkozik, úgy a tartozás kiegyenlítéséig Szolgáltató jogosult korlátozni a kimenő forgalmat.

(3) A Szolgáltató köteles az előző (1) bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére a kéréstől számított 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

(4) Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- a) az előfizető hívhatóságát kizárólag földrajzi szám esetén,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) hibabejelentőjének elérhetőségét.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

(1) A Szolgáltató a hibabejelentések és ügyféligények nyilvántartására és kezelésére Internen keresztül elérhető, 7x24 órában elérhető on-line bejelentés kezelő rendszert üzemeltet. A bejelentés kezelő rendszer elérhetősége: <https://support.hosted-contact-center.hu>

(2) A bejelentések fogadása elsődlegesen a bejelentés kezelő rendszeren történik. Minden Előfizető egy vagy több egyedi azonosítót kap a rendszer eléréséhez, amelyek az Előfizetői szerződés megkötésekor kerülnek aktiválásra.

(3) Minden bejelentés számára egyedi azonosítóval rendelkező hibajegy kerül megnyitásra. A hibajegyen a bejelentéssel kapcsolatos minden változás rögzítésre kerül. A hibajegyhez mind a Szolgáltatónak mind az Előfizetőnek lehetősége van megjegyzéseket és csatolmányokat fűzni. A hibajegy a bejelentés tárgyának megoldásával lezárásra kerül. A hibajegyeket a Szolgáltató legalább 1(egy) évig megőrzi.

(4) A telefonon vagy e-mailben érkezett bejelentésekről a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársai hibajegyet nyitnak. A bejelentés kezelő rendszeren kívül érkező bejelentések esetében hibabejelentéskor az Előfizetőnek azonosító kódjára kell hivatkoznia.

(5) A Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó, ill. közreműködő igénybevételére.

(6) A Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye:

- a) érintett projekt(ek),
- b) érintett felhasználó(k),
- c) hiba felmerülésének időpontja,
- d) hívott vagy hívó telefonszáma,
- e) egyéb azonosító (pl.: név, id),
- f) felület megnevezése, lehetőleg képernyőkép csatolása a hibajelenségről,
- g) valamint a hiba részletes leírása.

(7) Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, a fenti tartalommal telefonon, e-mailben vagy a bejelentő rendszerben tett magyar nyelven tett bejelentés, amely a szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

(8) Amennyiben a bejelentés kivizsgálása során megállapítást nyer, hogy a bejelentés tárgya nem a Szolgáltatás korlátozott használhatósága vagy az igénybe vehetőségének hiányából adódik, hanem a Szolgáltatástól független okokra vezethető vissza (pl. a műszaki feltételek miatt), úgy a Szolgáltató a bejelentést átminősíti más kategóriába és a továbbiakban nem hibabejelentésként kezeli.

(9) A Szolgáltató a hibabejelentést munkaidőben a bejelentéstől számított 4 órán belül, munkaidőn túl a következő nap 12 óráig az Előfizető részére a bejelentés kezelő rendszerben visszaigazolja, és tájékoztatja az Előfizetőt:

- a) a hiba feltételezhető okáról,
- b) a hibajavítás megkezdésének és a hiba elhárításának várható időpontjáról, illetve
- c) szükség esetén további információkat kér a hiba azonosítása, reprodukálása vagy javítása érdekében.

(10) Az elvégzett vizsgálatok alapján a szolgáltató a bejelentéstől számított negyvennyolc (48) órán belül megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni.

(11) Szolgáltató a hibaelhárítást munkanapokon 9-17 óráig végzi. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodás a Szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkettő (72) órán belül megjavítsa, ill. a hibaforrást kiküszöbölje és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

(12) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítása a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő (72 óra) a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

(1) A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői bejelentések, ill. igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére, telefonos, valamint online hibabejelentő szolgálatot működtet.

a) Telefonos bejelentés: munkanapokon 9:00-17:00 óráig

b) Telefonszám: 1/437-6666

c) Online hibabejelentő, honlap: <https://support.hosted-contact-center.hu>

d) E-mail alapú hibabejelentés: support@inphone.hu

(2) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt az internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy:

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,

b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az előfizetőt,

c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(3) Szolgáltató az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül értesíti.

(4) Az Előfizető elsődlegesen az on-line bejelentés kezelő rendszerbe teheti meg bejelentéseit, de telefonon, telefaxon, elektronikus levélben (e-mail) is eljuttathatja a Szolgáltató részére, aki rögzíti a hibajegyet a bejelentés kezelő rendszerbe. Ennek részletes ismertetése az előző fejezetben megtörtént.

(5) Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről hangfelvételt készít, amelyet – a hibabejelentés kivételével- a bejelentés időpontjától számítva legalább két (2) évig megőriz.

6.2.1. Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése

(1) Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

(2) Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(3) Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

(4) 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. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

(5) Előfizető számlareklamációval a kibocsátástól számított 1 éven belül élhet. Ha az Előfizető a számla kibocsátásától számított 1 éven belül nem él reklamációval, a számlán szereplő összeget a Szolgáltató elfogadottnak tekinti.

(6) Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt, köteles visszafizetni az Előfizető részére, illetőleg – Előfizető kérelmére – jóváírja az Előfizető Egyenlegén.

6.2.2. Kötbér és díjcsökkenési igények intézése

(1) Hibás teljesítés esetén, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben a Szolgáltató a kötbért és a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az Előfizető Egyenlegén jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(2) Az átírási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

6.2.3. Kártérítési igények intézése

- (1) Ha az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét, kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be.
- (2) A Szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének.
- (3) Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a Szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető Egyenlegén jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.
- (4) Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1 Kötbér

- (1) A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás:
 - a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
 - b) hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni,
 - c) igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód.
- (2) Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkettő (72) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban felhasznált díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.
- (3) Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 6.3.1 (2) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- (4) Amennyiben a Szolgáltató a bejelentéstől számított 48 órán belül nem értesíti az Előfizetőt a bejelentés kezelő rendszeren keresztül, a Szolgáltatónak a 6.3.1 pont (3) bekezdésében meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- (5) Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 órát meghaladja.

(6) A Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető Egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

6.3.2 Kártérítés

(1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

(2) Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

(3) A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

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

6.3.3 Az Előfizető által okozott hiba

(1) A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget az előfizetői szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- a) az Előfizető műszaki berendezésének vagy az Előfizető által biztosított műszaki feltételek hibája vagy alkalmatlansága;
- b) a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
- c) az Előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- d) a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által;
- e) a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- f) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső internet kapcsolat kiesés, alacsony sávszélességre, sávszélesség ingadozásra visszavezethető rendellenes működés, átmeneti vagy tartós minőségi probléma, egyéb hiba;
- g) vis maior

(2) Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

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

(1) A 6.1, 6.2 és 6.3 fejezetekben írtak szerint.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

(1) A Szolgáltató biztosítja az egyetemes szolgáltatók által működtetett tudakozó szolgáltatások elérhetőségét.

(2) Az ügyfélszolgálati telefonszámon a Szolgáltató tájékoztatást nyújt arról, hogy egy meghatározott telefonszámra kezdeményezett hívás mely szolgáltató hálózatában végződik. Ennek elsődleges célja a hordozott számokra irányuló költségek kalkulálásának lehetőségét biztosítani.

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

(1) Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba-megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

(2) Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

(3) Az Előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult minőség-felügyeleti eljárást kezdeményezni. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlapja: www.fvf.hu; központi cím: 1088 Budapest József krt. 6; levélcím: 1364 Budapest, Pf. 234; telefon: 06-1-459-4917), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja. www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06-1-472-8900), valamint a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz (címe: Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Igazgatósága 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520 honlapja: www.nmhh.hu).

(4) Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti.

(5) A Felek jóhiszeműen törekszenek arra, hogy az Előfizetői szerződés létrejöttével és/vagy érvényességével és/vagy tartalmával kapcsolatos esetleges jogvitáikat barátságos és közvetlen kereskedelmi tárgyalások útján oldják meg. Ha ez az erőfeszítésük a felmerült jogvita megoldását célzó első tárgyalási naptól számított 30 (harminc) napon belül nem vezetne eredményre, a Felek együttműködnek abban, hogy jogvitájukat a 2002. évi LV. törvény szerinti mediáció útján kíséreljék meg megoldani, mediátort pedig a Budapesti Ügyvéd-Mediátorok Szakmai Kollégiumának (www.mediacio.net) azon tagjai közül választanak, akiket az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium a közvetítők névjegyzékébe (<http://www.kozvetitok.irm.gov.hu/>) fölvelt.

(6) Felek az eljárásban résztvevő mediátort a felmerült jogvita megoldását célzó első tárgyalási naptól számított öt napon belül kötelesek közösen kijelölni. Ennek sikertelensége esetén felek kijelölik DR. NAGY & PARTNER - Permegelőző és Peregyezségi Iroda Kft.-t a mediációs eljárás lefolytatására (székhely: H-1132 Budapest, Borbély u. 5-7.; Adószám: 14210790-2-41; Cégjegyzékszám: 01-09-893844; Tel.: +36 1/814-5458; Fax: +36 1/814-5458; Mobiltelefon: +36 20/374-4420; E-mail: drnagy@permegelozes.hu).

(7) A Felek kifejezetten úgy nyilatkoznak, hogy mindaddig, amíg a jogvita mediáció útján történt megoldására lehetőség van, nem fordulnak jogorvoslatért más fórumhoz.

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

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

(1) A Szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe.

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

(3) A Szolgáltató által alkalmazott díjak típusai:

- a) egyszeri díjak (pl. beüzemelés, szolgáltatás bővítés)
- b) havi díjak
- c) forgalmi díjak)
- c) kedvezmények, jóváírások (pl. eseti akciók, kötbér, jóváírás)

(4) A Szolgáltató nem számít fel díjat a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívásáért, valamint a további jogszabályokban előírt esetekben.

(5) A díjak részletes ismertetése a 3. számú mellékletben található.

(6) A szolgáltató az Előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához részletes jelentést (tételes számla, részletes számla, számlarészletező) tesz elérhetővé, amely a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást tartalmazza. A jelentésen részletesen feltüntetésre kerül a hívott fél hívószáma, a hívás kezdő időpontja, a hívás időtartama, a

hívásegység díja, a hívás díja. A jelentésben a Szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

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

(1) A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint.

(2) A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát az Előfizetői szerződésben rögzített címre küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet.

(3) A számlázás havonta, minden hónap 10-ig történik. A számlázási időszak (tárgyhó) a számlázást megelőző hónap első és utolsó napja közötti időtartam és tartalmaz minden olyan díjat és jóváírást, amely az adott tárgyhóban vált aktuálissá.

(4) Egy számla egy Előfizetői szerződésre vonatkozik, azonban a Szolgáltató jogosult ugyanazon Előfizető érvényes Előfizetői szerződéseit összevontan egy számlán, de az egyes szolgáltatásokat jól elkülöníthető módon elkészíteni.

(5) A Szolgáltató a számlákat postai úton, minden hónap 15-ig kézbesíti az Előfizető részére. A számlákat átutalással kell kiegyenlíteni a számlán jelzett fizetési határidő betartásával. Az Egyedi előfizetői szerződésben a Felek ettől eltérhetnek.

(6) Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresét felszámítani a határidőt követő napokra, amelyet a soron következő számlán jogosult feltüntetni.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

(1) A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciók felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit weboldalán közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

(2) Kedvezménynek kizárólag az akciók részvételi feltételeiben és a szerződéses nyilatkozatokban, feltételekben, dokumentációban kifejezetten ilyenként megjelölt feltételek minősülnek.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

(1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató, a jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

(1) A Szolgáltató a jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott szerződésszegése esetén az Előfizető részére az ugyanott meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1 Fogalmi meghatározások

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

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

(3) Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart:

- a) az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásátírányítási információ változásával járó-megváltoztatásakor megtart.

(4) 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;

(5) Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

8.2 A számhordozás szabályai

(1) A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok

- a) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.,
- b) a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet.

(2) Szolgáltató biztosítja az általa nyújtott helyhez kötött hírközlési szolgáltatások előfizetői számainak hordozhatóságát. Ennek keretében más előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató (a továbbiakban: „Átadó szolgáltató”) előfizetője jogosult arra, hogy amennyiben a felhasználás földrajzi

helyének megváltoztatása nélkül, a vezetékes távbeszélő szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltatót választja, megtartsa földrajzi előfizetői számát (a továbbiakban: „hordozott szám”).

(3) Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az előfizetői szerződés megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie.

(4) Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt,
- b) 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,
- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására

(5) Amennyiben a számhordozást kérőt az átvevő szolgáltató azonosítja, az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja:

- a) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetén
 - o 30 napnál nem régebbi cégkivonat, vagy vállalkozói igazolvány
 - o a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
 - o eljáró képviselő személyi igazolványa és
 - o meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el
- b) költségvetési szerv, társasház valamint egyéb szervezet esetében
 - o a szervezetet, szervet, illetve a társasházat nyilvántartásba vevő bíróság, vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve a társasház nevét, székhelyét, képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak
 - o eljáró képviselő igazolványa
 - o meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el

(6) Szolgáltató az Előfizető külön engedélyével az azonosításhoz szükséges okiratokról másolatot készíthet

(7) Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

(8) Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány a 2/2012 (I. 24.) NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerint részlegesen is hordozásra kerülhet.

(9) Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

(10) Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni.

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

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a (5) bekezdésnek megfelelően közölt adatok alapján, vagy
- b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- c) az átadó szolgáltató egyeztetést igényel.

(12) Az átadó szolgáltató a következő esetekben kérheti az egyeztetést:

- a) „multi-play” szolgáltatás csomagok egyidejű átadásakor,
- b) előfizetői hurok átengedésével vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozások esetén,
- c) különleges díjazású (díjmentes, kedvezményes díjazású, emeltdíjas) szolgáltatások számainak hordozása,
- d) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, vagy
- e) egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében.

(13) Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

(14) Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az előzőek szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

(15) Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót.

(16) Az elutasításról az átvevő szolgáltató az előfizetőt a munkanapon 16 óráig benyújtott számhordozási igény esetén a benyújtástól számított 2 munkanapon belül, egyéb esetben 3 munkanapon belül értesíti.

8.3 Kötbér

(1) A számhordozás késleltetése és indokolatlan elutasítása esetén az előfizetőt kötbér illeti meg.

(2) Az átvevő szolgáltató mulasztásonként és számhordozási megállapodásonként 5 000 forint kötbért fizet az előfizetőnek, ha

- a) a munkanapon 16 óráig benyújtott számhordozási igényt az adott napon, illetve a 16 óra után benyújtott igényt a következő munkanapon nem továbbítja az átadó szolgáltatónak,
- b) a számhordozást legkésőbb a számhordozás napját megelőző nap 12 óráig nem jelenti be a számhordozási Központi Referencia Adatbázisba, amennyiben az átadó szolgáltató az igényt nem utasította el.

(3) Az átadó szolgáltató mulasztásonként és számhordozási megállapodásonként 5 000 forint kötbért fizet az előfizetőnek, ha

- a) az igényt indoklás nélkül, az előfizető megfelelő azonosítása ellenére, nem 30 napnál régebbi számlatartozás vagy indokolatlan egyeztetés kérés miatt utasítja el,
- b) a számhordozási igény elfogadását követően a számhordozást a Központi Referencia Adatbázisban utasítja el.

8.4 A számhordozás visszavonása

(1) Az előfizető két munkanappal a számhordozás kitűzött napja előtt 16 óráig vonhatja vissza az igényét. Így még a legrövidebb eljárásban is lehetősége van visszalépni, például a délelőtt benyújtott igényt délután 16 óráig még törölheti.

9. Szerződés időtartama

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

(1) Amennyiben Felek másként nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés hatályba lépésének napja az Előfizetői szerződés 2.1.2 (6) bekezdésében meghatározott létrejöttének napja.

(2) Az Előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre. A határozatlan idejű szerződés rendes felmondással szűnik meg, amelyet a felek legalább 30 nappal a megszűnés határidejét megelőzően postai úton, írásban jeleznek egymás felé. Az Előfizetői szerződésben a Felek ettől eltérhetnek.

(3) Legrövidebb szerződési időszak 6 hónap. A szerződés rendes felmondása és megszűnése is csak egész hónapokra vonatkozhat, azaz a megszűnés a felmondási igény alapján megfogalmazott tárgyhónap utolsó napjával esedékes.

(4) A szolgáltatás nyújtásának feltételei a 2. fejezetben került ismertetésre.

(5) A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének feltételei az 5. fejezetben kerültek ismertetésre.

(6) A Felek azonnali felmondással élhetnek, a jelen ÁSZF-ben, vonatkozó jogszabályokban, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített esetekben.

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

(1) A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

(2) Az Előfizetői szerződés módosítása történhet az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításával, ill. az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

(3) A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről rendelkezik, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. internetes honlapján közzéteszi,
- b) az abban foglaltakról telefonon működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad

(4) Ha az Általános Szerződési Feltételek az Előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
- b) elektronikus levélben;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján (telefon);

(5) A (4) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott esetekben a Szolgáltató maradandó módon (hangfelvétellel, számítógépes adatrögzítéssel, elektronikus dokumentum) rögzíteni köteles, hogy a szóbeli vagy elektronikus értesítést az Előfizető tudomásul vette.

9.2.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői szerződésben foglaltakat módosítani. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja; továbbá
- c) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
 - 1. az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamatmódosítások;

2. új szolgáltatási csomagok bevezetése;

(2) Az (1) bekezdés d) pontjában felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(3) A Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Az ÁSZF módosításáról szóló, bármely módon megvalósított értesítésnek legalább a következő információkat kell tartalmaznia:

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

(4) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.

(5) Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést a (4) bekezdésben meghatározott esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, igénybe veszi, illetve meghatározott összeg feltöltése mellett veszi igénybe és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

(6) A Szolgáltató nem köteles az (3) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással a (4) bekezdésben meghatározott időn belül az azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

(7) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti.

(8) A Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak abban, hogy az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás – a szerződésmódosítás elfogadásának minősül.

(9) Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának az ÁSZF és az Egyedi Szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítását a következő esetekben:

- a) a társszolgáltatók díjainak ill.- szerződési feltételeinek megváltozása;
- b) a Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeinek megváltozása;
- c) a Szolgáltató üzletpolitikájának megváltoztatására irányuló határozott szándéka
- d) a Szolgáltatás nyújtására irányadó jogszabályok megváltoznak;
- e) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a Szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen, ha az a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja;
- f) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

(10) A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

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

9.3.1. Átírás

(1) A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői felhasználási helye megváltozna.

(2) Átírássra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a távbeszélő számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(3) Az átírás teljesítésének határideje Előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő (15) nap. Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye is megváltozik.

(4) Az átírás költsége jelen ÁSZF 3. számú mellékletében (Díjszabás) kerül meghatározásra.

9.3.2. A számlázási cím módosítása

(1) Az Előfizető kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. Az igényt az Előfizető az Ügyfélszolgálaton írásban jelentheti be. A Szolgáltató 30 napon belül módosítja a számlázási címet. A számlázási cím módosítása díjmentes.

(2) Előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a Szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az Előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

9.3.3. Előfizetői szám módosítása

(1) A továbbiakban „Előfizetői szám” alatt a Szolgáltató által a Szolgáltatás igénybevevője részére kiosztott belső, külön kérésre publikus (PSTN hálózathoz elérhető) hívószámot, és a Helyhez kötött telefonszolgáltatás Előfizetője részére meghatározott hívószámot egyaránt érteni kell.

(2) Az Előfizető a Szolgáltatótól kérheti az előfizetői számának megváltoztatását. A Szolgáltató 15 napon belül új előfizetői számot oszt ki az ügyfél részére a rendelkezésére álló számmezőből. Számmódosítás esetén az Előfizető a Szolgáltatótól igényelheti, hogy a korábbi előfizetői számát legfeljebb 6 hónapig ne ossza ki másnak. A Szolgáltató az előfizetői számának megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgálatán útján tájékoztatást ad, amíg az előfizetői számot nem rendel más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

(3) Az Előfizetőhöz rendelt előfizetői számot a Szolgáltató megváltoztathatja, amennyiben:

- a) az Előfizető kéri,
- b) a módosítást jogszabály írja elő vagy
- c) a változtatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési Hatóság igazolta.

(4) Az előfizetői szám megváltoztatása díjmentes.

(5) Szolgáltató a (3) bekezdés b.) és c.) pontjában meghatározott esetekben köteles az Előfizetőt az Előfizetői szám megváltozásáról legalább 30 nappal értesíteni, és a számváltozás következtében gyakorolható jogairól tájékoztatni.

9.3.4. Csomagváltás

(1) Csomagváltásról a Szolgáltató 60 nappal a jelenlegi csomag eltörlése és az új csomagra való áttérés előtt értesíti az Előfizetőt. A díjváltozást a Szolgáltató az Előfizető részéről elfogadottnak tekinti, ha az Előfizető nem jelzi az ellenkezőjét. Ebben az esetben Előfizetőnek joga van a szerződést felmondani az ÁSZF 13.2. pontja alapján. Határozott idejű szerződés esetén a szerződés lejárta előtt nem változtatja meg a Szolgáltató.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az Üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képezi.

(3) A Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

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

(1) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőre meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

(2) A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 4. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

(1) Az Előfizető a következő nyilatkozatok megtételére jogosult:

- a) Előfizetői névjegyzékbe történő felvétel
- b) Tételes számlamelléklet igénylése
- c) Értéknövelt szolgáltatás igénybevétele
- d) Hozzájárulás elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez.

(2) Az Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait az előfizetői jogviszony létrejöttkor írásban adhatja meg, és azokat bármikor indoklás nélkül 30 napos határidővel módosíthatja, illetve visszavonhatja.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

12.1 A Szerződés megszűnésének esetei

(1) Az Előfizetői szerződés megszűnik

- a) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével. A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző (60) nappal értesíti
- b) bármely Fél rendes felmondásával (határozott időtartamú szerződés kivételével);
- c) bármely Fél rendkívüli felmondásával
- d) a Felek közös megegyezésével

(2) A határozott időtartamú előfizetői szerződés rendes felmondással a felmondási igény bejelentését követő 30 napot követően, a tárgyható utolsó napjával megszűnik. A felmondó fél írásban, postai úton tájékoztatja a másikat a szerződés megszűnésének tervezett időpontjáról. A jelen bekezdésben foglalt rendelkezésektől a Felek egyező akarattal eltérhetnek

(3) A Szerződés felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy levélben kikézbcsítették a másik Félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az kétszer „nem kereste” „címezett ismeretlen” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezett vissza.

(4) Helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnését követően az Előfizető hívószáma azonnal megszűnik, és azt a Szolgáltató újra felhasználhatja. Előfizető tudomásul veszi, hogy erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben

(5) A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza.

12.2 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

(1) A határozatlan idejű szerződést az Előfizető indoklás nélkül – 30 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondhatja. A felmondási idő – a kézhezvételtől számított – legalább 30 nap, amely a tárgyható utolsó napja kell hogy legyen. A felmondást a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell eljuttatni.

(2) Az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

12.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

(1) A határozatlan idejű szerződést a Szolgáltató indoklás nélkül – 30 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondhatja. A felmondási idő – a kézhezvételtől számított – legalább 30 nap, amely a tárgyható utolsó napja kell hogy legyen. A felmondást az Előfizető levelezési címére kell írásban eljuttatni

(2) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi

(4) Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést (15) napos határidővel mondhatja fel, ha az Előfizető

- a) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az Előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja.
- d) az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, ill. a Szolgáltató hálózatát nem rendeltetésszerűen használja

(5) Amennyiben Előfizető lejárt tartozása meghaladja a 30 napot, és Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítésének hozzáférhetővé válását követő 15 napon belül a számlatartozását nem rendezi, úgy Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal felmondani az Előfizetői Szerződést.

(6) Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – jogosult az Előfizetői szolgáltatást/szolgáltatásokat korlátozni.

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

(1) A szolgáltató esetében nem alkalmazott, nem releváns fejezet.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

- a) A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- b) Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni;
- c) A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltatás tartalmán kívüli műszaki feltételek megteremtése és azok üzemeltetésének biztosítása.
- d) Megtenni minden olyan intézkedést, amely a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezések, a műszaki feltételek biztosítottak, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított .
- e) Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- f) Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben, vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

14.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

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

(1) Az ÁSZF szempontjából ez nem releváns, miután nem kerül átadásra eszköz.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

1. melléklet – Szolgáltatás leírása

1.1 A Vállalkozó által biztosított távközlési vonalak

- (1) A Szolgáltató biztosítja a Szolgáltatás keretében az általa, mint távközlési szolgáltató által kezelt távközlési csatlakozáson keresztül a hang alapú telefonhívások fogadásának és kezdeményezésének lehetőségét.
- (2) Amennyiben ezen a csatlakozáson bonyolított hívások díjtételesek, akkor arról a Vállalkozó számlát nyújt be az Előfizetőnek.
- (3) Az Előfizető által szerződésszerűen használt hívószámokra beérkező hívásokat a Szolgáltató rendszere fogadja.
- (4) A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében kezdeményezett hívásokat a külső távközlési csatlakozás felé irányítja és átadja a hívott számot üzemeltető Szolgáltató által üzemeltetett távközlési csatlakozásnak.

1.2 Hívószámok kezelése

- (1) A Vállalkozó a szolgáltatás nyújtásához rögzített számtartománnyal rendelkezik, amelyből meghatározásra kerülhetnek az Előfizető igényének megfelelő hívószámok.
- (2) A jelen szerződés által leírt Szolgáltatási körbe bevont és az Előfizető számára kizárólagos használatra hozzárendelt hívószámokat a Vállalkozó írásban közli a Megrendelővel.
- (3) A Szolgáltatásba bevont hívószámok az Előfizető írásban bejelentett igénye esetén tovább bővíthetők.
- (4) A Szolgáltatás keretében az Előfizető részére biztosított hívószámok előfizetői és felhasználási joga az Előfizetőé. A Szolgáltató az általa biztosított hívószámok elhordozását lehetővé teszi.

(5) A Szolgáltatás keretében kezdeményezett hívásoknál minden esetben az Előfizető által igénybe vett hívószámok jelenhetnek meg hívófél azonosítóként (CLIP) a kihívott fél telefonján.

1.3 Alkalmazás, számítógépes környezet, munkaállomások regisztrációja

- (1) A kliens alkalmazás a Szolgáltatás keretén belül biztosított bérelt szoftver, amely elérhetővé teszi az Előfizető számára a hívások kezelését, az ún. supervisor funkciók elérését. A kliens szoftver elérhető funkcióról a Szolgáltató írásos dokumentációt biztosít a Megrendelőnek.
- (2) A Szolgáltató az operátori kliens adatkapcsolatát publikus internet hálózaton biztosítja az Előfizető számára.
- (3) Az operátori hívásfogadásnál a szolgáltatásba bevont operátori munkaállomásra (kizárólag PC alapú számítógép WinXP, vagy WIN7 operációs rendszerrel) ún. kliens alkalmazást támogató modul kerül telepítésre, amely lehetővé teszi a webes kliens használatát.

- (4) A Szolgáltatás keretén belül nyújtott alkalmazások minimális számítógépes szoftver és hardver, valamint távoli szerver kapcsolati igényeiről a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja.
- (5) A számítógépek és megfelelő internet kapcsolat beszerzése és üzemeltetése az Előfizetőt feladata.
- (6) A bevont számítógép neveit az Előfizetőt írásban megküldi a Szolgáltató részére, aki regisztrálja azokat a Szolgáltatásban. A Szolgáltatásban nem regisztrált számítógépeken az alkalmazások funkciói nem vehetők igénybe.
- (7) Amennyiben az Előfizetőt a kliens alkalmazásokat nem a Szolgáltató által közölt számítógépes környezetbe (pl. nem támogatott operációs rendszer) telepíti és használja, abban az esetben a Szolgáltató az üzemszerű működést nem garantálja, és a szolgáltatás kiesésért felelősséget nem vállal.

1.4 Jogosultság kezelés kliens alkalmazásban

- (1) A kliensekbe kizárólag a Szolgáltatótól kapott un. logikai kódokkal lehet belépni.
- (2) A logikai kódokhoz a felhasználók a kliens felületén tudnak jelszót beállítani.
- (3) A kliensben az egyes felhasználói hozzáféréseket a Felek a szolgáltatás igénybe vétele előtt előzetesen írásban leegyeztetik.

1.5 Hangcsatornák kiépítése adathálózati csatlakozáson keresztül

- (1) A Szolgáltató a hangcsatornákat egy adathálózati összeköttetésen IP alapú hangátvitel formájában (VoIP) biztosítja.
- (2) A hangcsatornák felépítéséhez szükséges infrastrukturális összeköttetési elemek infrastrukturális részét a Szolgáltató nyújtja.
- (3) Az összeköttetés Előfizető oldali hardver és szoftver erőforrás kialakítása az Előfizetőt feladata és költsége.
- (4) A VoIP hívások kezeléséhez szükséges softphone alkalmazást a Szolgáltató biztosítja.
- (5) A VoIP szolgáltatás technológiai okokból (sávszélesség ingadozás, kapcsolat terhelése, kapcsolat kiesése) gyengébb minőségű lehet, mint a hagyományos (PSTN) hálózat által nyújtott szolgáltatás. A minőség biztosítása érdekében az Előfizetőnek biztosítani kell a megfelelő sávszélességű Internet kapcsolatot, valamint szükség esetén a megfelelő forgalomirányító berendezéseket. (A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot, ezért nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolatot az Előfizető érdekkörébe sorolja.)

1.6 A szolgáltatás igénybevételének feltételei

- (1) Az egy időben használatos csatornákhöz szükséges megfelelő sávszélességű Internet kapcsolat.
- (2) Kliens szoftver és softphone futtatására alkalmas számítógép.

(3) Megosztott Internet kapcsolat esetén megfelelő forgalomirányító berendezés, mely a hang megfelelő továbbítását segíti a minőség biztosítása érdekében (Quality of Service).

(4) Jelen szerződés tárgyát képező előfizetés.

(5) Behívószám, amely a Szolgáltató a Szolgáltatást biztosít, amelyet/amelyeket a saját rendelkezésre álló számmezőből oszt ki.

(6) Az Előfizető más Szolgáltatónál lévő behívószámot el tudja hordozni, amelyet az INPHONE át tud venni. Ez esetben a behívószámra érkező hívások a Szolgáltató központján keresztül, Internet segítségével jutnak el az Előfizetőhöz. A számhordozással kapcsolatos részleteket az ÁSZF 9. pontja tartalmazza.

2. melléklet – Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei

Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A szolgáltatás használhatóságát és alapvető minőségi jellemzőit az átviteli protokollokra és technikákra vonatkozó hazai és nemzetközi ajánlások határozzák meg. Ezen ajánlásokat még kiegészített minőségjavító mechanizmusokkal látja el a Szolgáltató.

Rendelkezésre állás

A szolgáltatások az év 365 (ill. 366) napján, 24 órában üzemelnek. A hálózat rendelkezésre állása éves szinten 95%. A megfelelő sávszélesség és technikai paraméterek biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé biztosított.

A Szolgáltató a végződtetett hívások minőségére a saját hálózati szakaszára vonatkozóan a következő célértékeket vállalja, az ETSI EG 201 769 műszaki előírás szerint értelmezve:

Sikertelen hívások

A hálózat minősége miatti sikertelen hívások aránya nagyforgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 10-14 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest

- a) belföldi távolsági hívások esetén kevesebb, mint 4%
- b) belföldi mobil hívások esetén kevesebb, mint 5%
- c) külföldi hívások esetén kevesebb, mint 6%

Sikeres hívások

Sikeres hívások felépítésének átlagos időtartama

- a) belföldi távolsági hívások esetén kevesebb, mint 35 mp
- b) belföldi mobil hívások esetén kevesebb, mint 65 mp
- c) külföldi hívások esetén kevesebb, mint 35 mp

Internet kapcsolat

A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot, ezért nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolat létesítését/felügyeletét az Előfizető érdekkörébe sorolja.

Szükséges Internet kapcsolat meghatározása VoIP esetén:

- a) Éves rendelkezésre állás: 99%
- b) Átlagos csomagvesztési arány: 0-3%
- c) Maximális csomagkésleltetés: 150 ms
- d) Csomagkésleltetés középértéke: 40-100 ms
- e) Csatornánként: 180 kbit/sec sávszélesség

Kapacitás, torlódás

A szolgáltatások nyújtása során felléphetnek a Szolgáltató hálózatán belüli, vagy más a végződtetéshez szükséges távközlési szolgáltató hálózatában lévő torlódások. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy adott esetben más, esetleg egyszerre több szolgáltató felé továbbítsa a hívásokat.

A szolgáltatásban résztvevő eszközök

A szolgáltatást végző berendezések, és a rajtuk futó szoftverek korszerűek és naprakészek, amelyek a lehető legbiztonságosabb, legnagyobb rendelkezésre állást biztosító hosting helységeken kerültek elhelyezésre. A berendezések folyamatos tápellátását a hosting helység által biztosított szünetmentes tápegységek és nagyobb áramkimaradást is kivédő generátorok nyújtják.

A Szolgáltató VoIP szolgáltatásának alapvető minőségi jellemzői megfelelnek az alaphálózatra, valamint az alkalmazott átviteli protokollokra és technikára vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok és ajánlások (ITU-T, ETSI, IETF) meghatározásainak.

3. melléklet – Díjak

1. Egyszeri, havi díjak

- a) Egyszeri díj: 9 000 Ft
- b) Havi alapidő: 9 000 Ft/hó/végpont
- c) Név, címváltozás: 0 Ft
- d) Áthelyezés: 0 Ft
- e) Átírás: 0 Ft
- f) Készletléti díj: 6 000 Ft/hó/végpont

2. Belföldi percdíjak

Hívásirány	Megjegyzés	Csúcsidő	Csúcsidőn kívül
Budapest	1-es körzet	6 Ft	6 Ft
vidék	minden szolgáltató felé	8 Ft	8 Ft
mobil	T-Mobile, Telenor, Vodafone	15 Ft	15 Ft

3. Földrajzi szám

- a) Egyszeri díj: 0 Ft
- b) Havi díj: 3 000 Ft/hó
- c) Számhordozás: 2 000 Ft

4. Megjegyzések

- a) Csúcsidő: munkanapokon 07:00 – 16:00
- b) Kedvezményes idő: Csúcsidőn kívüli idő
- c) Árak az ÁFA-t nem tartalmazzák!

4. melléklet – Tájékoztató az előfizetői és a felhasználói adatok kezeléséről

1. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme

(1) Szolgáltató az előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az előfizető a szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:

- a) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a szolgáltató,
- b) az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
- c) a hívószámkielzés és hívásátírányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.

(2) Szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető adatait az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti.

(3) Az Igénylő, a Felhasználó, valamint az Előfizető azonosításához szükséges adatok:

- a) az előfizető neve, székhelye;
- b) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- c) az előfizetés felhasználási helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- d) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;

(4) Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi adatait kezeli:

- a) az Előfizető neve;
- b) az Előfizetői állomás azonosítója;
- c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- g) pénzügyintézeteken keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszám;
- h) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- i) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja

- j) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- k) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- l) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- m) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

(5) Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása céljából – miután azok műszakilag elengedhetetlenül szükségesek - az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető alábbi adatát kezeli: kapcsolattartásra alkalmas telefonszám. A kapcsolattartásra alkalmas telefonszám nélkülözhetetlen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások telepítéséhez (időpont egyeztetés), valamint a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek (különösen a hibaelhárítás határideje) megtartásához.

(6) Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti - és egy évig megőrzi az Eht. 141.§. alapján a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői / bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

2. Az adatkezelés módja

(1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

(2) Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik, akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által. Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

(3) Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha az e pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

3. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

(1) A 1. pont (3) bekezdés a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig kezeli. A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 1 (egy) évig kezeli:

- a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

(2) A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölheti. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

(3) Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők. Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

(4) Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

4. Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

(1) A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából

csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

5. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

(1) A Szolgáltató által kezelt adatok az előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatását végzik,
- b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,
- d) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- e) azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt adatok közül az előfizetői állomás száma, vagy egyéb azonosítója; az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok; a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(2) A Szolgáltató adatszolgáltatás céljából az Eht. 157.§. (2) bekezdés a)-k.) pontjában foglalt adatokat a szerződés megszűnését követő 1 (egy) évig, köteles megőrizni.

(3) Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket az átadott adatokkal kapcsolatban a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizető adatait egymásnak átadhatják:

- a) az Eht. 158.§. alapján, a díjfizetési és egyéb szerződésből eredő kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel;
- c) az Eht. 150. §. alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából;
- d) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

7. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítása

(1) A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

(2) A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevétele lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

(3) Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(5) Az adatállományból adatot igényelhet

- a) a távközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- b) a 7.1. pont (1) bekezdésében írott szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

8. Előfizetői hívásadatok

- (1) Az előfizető kérésére a szolgáltatónak - az adatkezelési szabályok figyelembe vételével - biztosítania kell, hogy az előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időt követő 1 évig. Ennek biztosítása az Előfizető ilyen tartalmú nyilatkozata alapján történik.
- (2) A kimutatást (hívásrészletezőt) az előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül.
- (3) A Szolgáltató a kimutatást csak az előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki.
- (4) A kimutatás a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben tartalmazza azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot (így különösen nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét).
- (5) A Szolgáltató ezúton felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.
- (6) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Az előfizető a hozzájárulás meglétéről köteles nyilatkozni annak érdekében, hogy a Szolgáltató részére a kimutatást biztosítsa.
- (7) A Szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett, a 226/2003. (XII.13.) Korm. rend. 5. §-ában meghatározott hívószámokat.

9. Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezelheti az előfizetőnek az Eht. 157.§. (2) bekezdésében meghatározott adatait. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.
- (2) A szolgáltató az előfizető adatait harmadik személynek csak az előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.
- (3) Az előfizető az Adatkezelési nyilatkozaton kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési tájékoztatási, közvélemény-, vagy piackutatási célra.
- (4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatási céljára, ha

ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) Tilos közvetlen üzletszerzés, vagy tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatás céljából olyan előfizető felé hívást kezdeményezni, célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen hívásközlést fogadni.

(6) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény-, vagy piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

10 Rosszakarató vagy zaklató jellegű hívások azonosítása

(1) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozóhatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

(2) Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak (Eht. 157.§. (5) bekezdés c) pont) részére hozzáférhetővé teszi.

11. Előfizetői címtár

(1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

(2) A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

(3) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(4) Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra; üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatás céljára

(5) Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(6) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

(7) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

12. Adatbiztonság, Szolgáltató kötelezettségei

(1) Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

(3) A Szolgáltatónak az előfizető adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

(4) Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

(5) Az adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

(6) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(7) Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

(8) Szolgáltató a kezelt ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik azon elvhez, miszerint kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan

személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

(9) Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

13. Az előfizető kötelezettségei

(1) Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását haladéktalanul köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért és esetleges károkért az előfizetőt terheli minden felelősség.

(2) Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

(3) Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybeviteléhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.

14. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

(1) A Szolgáltató adatvédelmi felelősének

- a) neve: Baradlai Zoltán
- b) beosztása: ügyvezető Igazgató
- c) elérhetősége: baradlai.zoltan@inphone.hu, 1/437-6666

(2) A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi a törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) vizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást.