



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

Helyhez kötött és nomadikus beszédcelű szolgáltatások, valamint internetszolgáltatás
igénybevételére egyéni és üzleti előfizetőknek

Hatályos: 2023. május 5-től

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség	12
1.1. A Szolgáltató neve és címe	12
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	12
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	12
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	12
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	12
1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége	13
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	14
2.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást meghatározó jogszabályi keretek	14
2.2. Az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatás	14
2.3. Az ÁSZF dokumentumai	16
2.4. Az egyes Előfizetői Szolgáltatások	17
2.4.1. Helyhez kötött telefonszolgáltatás	17
2.4.2. Nomadikus telefonszolgáltatás	17
2.4.3. Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás	18
2.4.4. Hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások	18
2.5. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, és a kapcsolódó kötelezettségek	19
2.5.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	19
2.5.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	19
2.5.3. A Szolgáltatás igénybe vételének tárgyi feltételei, a szolgáltatás használatára vonatkozó feltételek	20
2.5.4. Az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések	21
2.5.5. A Kiemelt Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések	24
2.5.6. A szolgáltatás minimális minősége	24
2.5.7. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek és korlátozások	24
2.5.8. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen segélyhívó szolgáltatás használatát, segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait	25

3. Az Előfizetői Szerződés megkötése, a szerződéskötés feltételei 26

3.1. Az Előfizetői Szerződés dokumentumai, azok formátuma	26
3.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői jogviszony létrejötte	26
3.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai	31
3.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésének visszautasítása.....	31
3.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok	32
3.2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok	32
3.2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok.....	33
3.3. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézési jogosultságok.....	35
3.4. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	36
3.4.1. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai.....	36
3.4.2. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai	36
3.4.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai.....	37
3.4.4. Az NDSL szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai.....	38
3.4.5. Az Előfizetői Hozzáférési Pont kialakítására vonatkozó speciális feltételek NDSL Szolgáltatás esetén	39

4. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért 40

4.1. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye	40
4.1.1. Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatás esetén.....	40
4.1.2. NDSL szolgáltatás esetén	40
4.2. Hibajelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibajelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	41
4.2.1. A hibabejelentés fogalma	41
4.2.2. A hibabejelentés, hibaelhárítás menete	41
4.2.3. A késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér.....	43
4.3. Az Előfizetői Szerződés nem vagy hibás teljesítésének egyéb esetei és a kapcsolódó kötbér	44

5. Az előfizetői szolgáltatások díja – díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér..... 46

5.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke	46
5.1.1. Díjfizetés, díjszabás	46
5.1.2. Használati értékhatárok.....	46

5.1.3. Díjszámítás.....	47
5.1.4. Fizetendő díjak.....	47
5.1.5. Számlázás.....	48
5.1.6. Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése.....	50
5.1.7. Díj túlfizetés.....	51
5.1.8. Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén).....	51
5.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	51
5.2.1. Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén.....	51
5.2.2. Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén.....	52
5.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	52
5.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	53
5.4.1. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége.....	53
5.4.2. Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége.....	53
6. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	54
6.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	54
6.1.1. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés.....	54
6.1.2. A Szolgáltató általi szüneteltetés.....	55
6.1.3. Rendszeres Karbantartás.....	55
6.2. 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, továbbá a megvalósításának módjai.....	56
6.2.1. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása.....	56
6.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése.....	60
7. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	61
7.1. A szerződés módosítás esetei.....	61
7.1.1. Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása.....	61
7.1.2. A fogyasztói árindex változás miatt 2023. évtől alkalmazott díjkorrekciós mechanizmus.....	62
7.1.3. Az Előfizetői Szerződés Egyoldalú szerződésmódosítása a Szolgáltató által.....	62
7.1.4. Az Előfizetői hívószám megváltoztatása.....	64

7.1.5. A szerződés módosítás Előfizető általi kezdeményezése.....	65
8. Az Előfizetői Szerződés időtartama, megszűnése	70
8.1. A szerződés időtartama.....	70
8.2. A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok.....	70
8.3. A szerződésfelmondás esetei, feltételei	71
8.3.1. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	71
8.3.2. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	74
8.3.3. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	78
8.4. A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok.....	83
8.5. A számhordozással, és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is....	84
9. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták	85
9.1. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	85
9.1.1. Panaszbejelentés	85
9.1.2. Tájékoztatás, információ kérés.....	86
9.1.3. Díjreklamáció	86
9.2. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	87
9.3. Kártérítési igények kezelése – általános szabályok	87
9.4. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről	88
9.5. A fogyatékkal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről	90
10. Adatkezelés, adatbiztonság	91
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	91
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	91
10.2.1. Adatbiztonság.....	91
10.2.2. Adatvédelem	91
10.2.3. Adatszolgáltatás, adattovábbítás.....	93
11. Vegyes rendelkezések.....	95
12. Helyhez kötött telefonszolgáltatás és kapcsolódó szolgáltatások.....	97

12.1. Telefonáló Szolgáltatás	98
12.1.1. Hívástípusok	98
12.1.2. Speciális hívások	98
12.2. Faxoló Szolgáltatás	99
13. Informatikai és egyéb szolgáltatások	100
13.1. VIPeX Szolgáltatás	100
13.1.1. Jelenleg kínált VIPeX csomagok	101
13.1.2. 2021. május 30-ig forgalmazott VIPeX csomagok	121
13.2. Call Center modul (2021. május 30-ig forgalmazott VIPeX esetén: ICenter IN Szolgáltatás)	122
13.3. Click2call Szolgáltatás	122
13.4. Készülékberlet	123
14. Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatás	124
14.1. A szolgáltatás meghatározása	124
14.2. A Szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök	125
14.3. A Szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határa	125
14.4. Az igénybevétel korlátai	126
14.5. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	126
15. Telefonáló szolgáltatás	128
15.1. Egyszeri és havidíjak	128
15.1.1. Egyszeri díj	128
15.1.2. Előre fizetett (Prepaid) szolgáltatás havidíjak	128
15.1.3. Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás havidíjak	128
15.1.4. Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás további beszédcsatornák, telefonszámok havidíja	128
15.1.5. Kényelmi szolgáltatások havidíja	129
15.2. Forgalmi díjak	130
15.2.1. Előre fizetett szolgáltatásokhoz kapcsolódó forgalmi díjak	130
15.2.2. Belföldi hívásdíjak	130
15.2.3. Nemzetközi hívásdíjak – EU hívások	130
15.2.4. Nemzetközi hívásdíjak – EU-n kívüli hívások	133
15.2.5. Emeltdíjas számok forgalmi tarifái	146

15.2.6. Rövid hívószámok hívásdíja.....	159
15.2.7. Közérdekű tájékoztató és támogató számok hívásdíja.....	163
15.2.8. Műholdas hívások díja	163
15.2.9. Ügyfélszolgálat, hibabejelentő hívások díja	163
16. Faxoló szolgáltatás	164
16.1. Egyszeri és havidíjak	164
16.1.1. Egyszeri díj	164
16.1.2. Előre fizetett (Prepaid) szolgáltatás havidíjak.....	164
16.1.3. Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás havidíjak.....	164
16.2. Forgalmi díjak.....	165
16.2.1. Prepaid fax csomagok forgalmi díjai	165
16.2.2. Postpaid fax csomagok forgalmi díjai.....	165
17. VIPeX szolgáltatás	167
18. Call center szolgáltatások (iCenter IN, CC modul).....	168
19. Internet hozzáférés szolgáltatás díjai.....	169
19.1. NDSL szolgáltatás havidíjak.....	169
19.1.1. Listaárak (hűségidő vállalása nélkül)	169
19.1.2. Kedvezményes - hűségidő vállalása mellett igénybe vehető – csomagok.....	170
19.1.3. Fix IP cím havidíja.....	170
19.2. NDSL szolgáltatás egyszeri díjak	170
19.3. Optikai internet szolgáltatás	171
19.3.1. Listaárak (hűségidő vállalása nélkül)	171
19.3.2. Kedvezményes - hűségidő vállalása mellett igénybe vehető – csomagok.....	171
20. Speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak	172
20.1. Külföldi hívószám díja	172
20.2. Zöld szám díja.....	172
20.2.1. Zöld szám egyszeri és havidíjak.....	172
20.2.2. Zöld szám forgalmi díjak	172
20.3. Egyedi és szép számok díja	172
21. Adminisztrációs és ügyfélkezelési díjak.....	174
21.1. Kényelmi szolgáltatások beállításának/módosításának díja.....	174
21.2. Híváskorlátok beállítása/feloldása Ügyfélszolgálaton.....	174

21.3. Előfizetői Szerződésmódosításhoz kapcsolódó díjak.....	175
21.4. Adminisztrációs és eljárási díjak	175
22. Helyszíni telepítési díjak.....	177
22.1. Telefonáló és Faxoló szolgáltatás telepítési díjai	177
22.2. VIPeX és Call center szolgáltatás telepítési díjai	177
23. VIPeX szolgáltatás	180
23.1. Jelenleg forgalmazott VIPeX csomagok	180
23.1.1. KKV díjcsomagok	180
23.1.2. Vállalati díjcsomagok.....	203
23.2. 2021. május 31-ig forgalmazott VIPeX csomagok és Call Center szolgáltatás	224
23.2.1. Egyszeri díj	224
23.2.2. Havidíjak	224
23.2.3. Kényelmi szolgáltatások havidíja	225
23.2.4. Forgalmi díjak	226
23.2.5. iCenter In szolgáltatás	226
24. Click2Call webes hívógomb szolgáltatás.....	228
24.1. Üzembe helyezés.....	228
24.2. Havi díjak	228
24.3. Forgalmi díjak.....	228
25. Softphone szolgáltatás.....	229
25.1. Havi díjak	229
25.2. Egyszeri díjak	229
26. Felügyeleti szervek, békéltető testületek, jogviták.....	231
26.1. Fogyasztónak minősülő Előfizetők vitarendezési szervei	231
26.1.1. Békéltető testületek.....	231
26.1.2. Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezetei (Fogyasztóvédelmi Hatóság). 232	
26.1.3. Gazdasági Versenyhivatal (A Szolgáltató felügyeleti szerve Fogyasztóknak minősülő Előfizetők esetében)	232
Adatkezelés, személyes adatokkal történő visszaélés.....	232
26.2. Fogyasztónak minősülő és Üzleti Előfizetők vitarendezési szervei	233
26.2.1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (A Szolgáltató Felügyeleti Szerve)	233
26.2.2. Média- és Hírközlési Hatóság Biztos	233
27. Európai online vitarendezési platform	234

28. Bevezető rendelkezések, jogszabályi háttér	236
29. Fogalommeghatározások	238
30. Adatkezelési tevékenység – A Szolgáltató által kezelhető személyes és egyéb kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme, időtartama	239
30.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és figyelemmel kíséréséhez, illetve a számlázáshoz, az Eht. szerinti hatósági adatszolgáltatáshoz és a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan kezelt adatok.....	239
30.2. Azonosítást nem igénylő adatkezelés	249
30.3. A hívószám kijelzés speciális szabályai.....	250
30.4. A személyes adatok továbbításának, átadásának esetei.....	251
30.5. Egyéb külső szolgáltatók.....	253
30.6. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség ...	253
31. Adatfeldolgozóként végzett Szolgáltatói tevékenységekre vonatkozó irányelvek	255
32. Adatkezelési alapelvek	257
33. Adatbiztonság, adatvédelem.....	258
34. Az érintett jogai a kezelt adatokkal kapcsolatban	261
35. Jogérvényesítési lehetőségek	263
36. Az Adatkezelési és Adatvédelmi tájékoztató módosítása	264
37. Adatvédelmi Tisztviselő	265
38. Fogalommeghatározások	267
39. A számhordozhatóság szabályai.....	270
39.1. A számhordozási eljárás menete.....	270
39.1.1. Egyeztetés a számhordozás végrehajtása érdekében	270
39.1.2. A számhordozás folyamata.....	270
39.2. A számhordozás feltételei.....	272
39.3. A számhordozás szolgáltatókra vonatkozó szabályai	273
39.3.1. A szolgáltatók egyeztetése	273
39.3.2. Ideiglenes számok	274
39.3.3. Elszámolások a számhordozás kapcsán.....	274
39.4. A hordozott számok nyilvántartása	275
3. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás	276
40. A Szolgáltatás meghatározása.....	279
40.1. Viszontértékesítőként nyújtott szolgáltatás.....	279

41. A Szolgáltatás nyújtásának feltételrendszere.....	280
41.1. Alapszolgáltatások.....	280
41.2. Garantált le- és feltöltési sebességek	280
41.3. Az igénybevétel korlátai	280
41.4. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver eszközök.....	281
41.5. A kiépítés menete.....	281
41.6. Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás	281
41.7. Hibás teljesítés.....	281
41.8. Előfizetői végberendezések.....	282
42. Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat	283
42.1. Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területen	283
42.2. A szolgáltató által nyújtott NDSL szolgáltatásra vonatkozó felhasználási módok	283
42.3. A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása	284
43. Telekommunikációs szolgáltatásokra vonatkozó akciós díjak	287
43.1. Telefonáló szolgáltatás	287
43.2. Faxoló szolgáltatás	287
43.3. Speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak.....	287
43.4. Forgalmi díjak.....	287
43.5. Internet hozzáférés (NDSL) szolgáltatás díjai.....	287
44. Informatikai és egyéb szolgáltatások kedvezményes díjai	288
44.1. VIPeX szolgáltatás	288
44.2. Call Center modul	288
44.3. Click2Call szolgáltatás.....	288
44.4. Helyszíni telepítési díjak.....	288
45. Adminisztrációs és ügyfélkezelési díjak.....	289
45.1. Kényelmi szolgáltatások beállításának/módosításának díja.....	289
45.2. Híváskorlátok beállítása/feloldása Ügyfélszolgálaton.....	289
45.3. Előfizetői Szerződésmódosításhoz kapcsolódó díjak.....	289
46. Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága.....	291
46.1. A 13/2011 NMHH rendeletben meghatározott szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	291
46.1.1. A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje.....	291
46.1.2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje.....	292

46.1.3. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	292
46.1.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állása	292
46.1.5. A sikeres hívások aránya	293
46.1.6. Hívás-felépítési idő	294
46.1.7. Kezelő, hibafelvevő válasz ideje	294
46.1.8. Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége	294
46.1.9. Küldött és fogadott faxüzenet kézbesítési arány	295
46.1.10. Az internet-szolgáltatásra vállalt minőségi célértékek	295
46.2. A Szolgáltató által önként vállalt egyedi minőségi célértékek	295
47. A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelése	296
48. Fogalmak, definíciók	298

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató címe: 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 9:00-18:00 óra között

Az Ügyfélszolgálat címe: 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9.

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 8:00-18:00 óra között

A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 999 6000

E-mail: info@opennet.hu

A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél bejelentéseket. A Szolgáltató a központi ügyfélszolgálaton kívül nem üzemeltet ügyfélszolgálatot.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A hibabejelentő elérhetősége: munkanapokon 8:00-18:00 óra között

A telefonos hibabejelentő telefonszáma: +36 1 999 6000

E-mail: support@opennet.hu

A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél bejelentéseket.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Honlap: <https://www.opennet.hu>

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei nyomtatott formában a Központi Ügyfélszolgálaton érhetők el.

Az Általános Szerződési Feltételek elektronikus elérhetősége: <https://www.opennet.hu/aszf/>

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 (öt) évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24

(huszonnégy) hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége

A felügyeleti szervek elérhetőségét a 3. számú melléklet tartalmazza.

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

2.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást meghatározó jogszabályi keretek

A jelen ÁSZF az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet („Eszr.”) által előírt tartalommal, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben („Eht.”), az Eszr-ben, illetve az egyéb irányadó jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően tartalmazza a Szolgáltató által az Egyéni Előfizetők és az Üzleti Előfizetők számára nyújtott Szolgáltatásokat érintő információkat, az igénybevételükre vonatkozó szabályokat, előírásokat, illetve a Feleket megillető jogokat, valamint az őket terhelő kötelezettségeket.

2.2. Az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatás

Szolgáltató az ÁSZF és annak mellékletei útján teljesíti az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatási kötelezettséget, valamint itt külön megjelöli az előzetes tájékoztatási kötelezettséghez kapcsolódó Eszr. szerinti információkat, így különösen az alábbiakat, minden előfizetői szolgáltatásra, ahol ez releváns:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a Szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat (8. sz. melléklet);
- b) a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj (2. sz. és 2.a. sz. melléklet);
- c) az Előfizetői Szerződés időtartama, az Előfizetői Szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek (8. fejezet);
- d) a határozott idejű Előfizetői Szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját (8.2. fejezet);
- e) az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az Előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre (4.2., 4.3., 5.4., 9. és 10.2. fejezetek);

- f) a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét (2. sz. melléklet és 5. sz. melléklet);
- g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz (10.2. fejezet).

Amennyiben az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódóan az Eht. 129. § alapján az Eszr. további előzetes tájékoztatási kötelezettséget ír elő, úgy az ÁSZF vonatkozó részében ez szintén megjelölésre kerül az alábbiak szerint:

- a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében legalább:
 - internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás (6. sz. melléklet),
 - nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, ha a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásfelépítési időre vonatkozó követelmények (8. sz. melléklet);
- b) a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak (8.2. fejezet);
- c) a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai (2. sz. melléklet);
- d) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti (2. sz. melléklet);
- e) tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő

számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel (jelenleg egyik szolgáltatás esetében sem releváns);

- f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések (5.1.5. fejezet);
- g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás (2. sz. melléklet);
- h) az ügyfélszolgálatral és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás (1. és 9. fejezetek, valamint 2. sz. melléklet);
- i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége (2. sz. és 2.a. sz. melléklet);
- j) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek (8.4. fejezet);
- k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. cikkében foglaltakra (4. sz. melléklet);
- l) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről (jelenleg egyik szolgáltatás esetében sem releváns, tekintettel arra, hogy internet hozzáférés szolgáltatást kizárólag Üzleti Előfizetők részére nyújt a Szolgáltató);
- m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése (9. fejezet);
- n) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai (2.5.8. fejezet);
- o) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa (10.2.3. fejezet);

2.3. Az ÁSZF dokumentumai

Jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik a mellékletei, azaz:

1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása

2. számú melléklet és 2. a sz. melléklet: Díjszabások
3. számú melléklet: Felügyeleti Szervek, jogvitákhoz kapcsolódó testületek
4. számú melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
5. számú melléklet: A számhordozási eljárással, és a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos Szolgáltató által alkalmazott szabályok
6. számú melléklet: Internet szolgáltatás speciális és műszaki feltételek az internethasználatra vonatkozó szabályok
7. számú melléklet: Akciók kezelése, akciós díjszabás, az Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó egyedi, kedvezményes feltételek nyújtásának és igénybe vételének szabályai
8. számú melléklet: Minőségi célértékek
9. számú melléklet: Az ÁSZF-ben használt elnevezések, fogalmak és definíciók

A jelen ÁSZF által nem szabályozott egyéb – nem Eht. szerint szabályozott elektronikus hírközlési - szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket – amennyiben jelen ÁSZF nem tér ki külön rájuk - a Szolgáltató honlapján időről időre – pl. új szolgáltatás bevezetése esetén - elérhetővé tett egyéb szerződési, vagy felhasználási feltételek – pl. Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei (ESZSZF) – tartalmazzák.

2.4. Az egyes Előfizetői Szolgáltatások

2.4.1. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

A helyhez kötött telefonszolgáltatás helyhez kötött hálózati végponton keresztül igénybe vehető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásnak minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, Eht-ban szabályozott szolgáltatás. Ezen belül a szolgáltató IP alapú helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt Előfizetői részére „Telefonáló szolgáltatás” vagy „SIP Trunk szolgáltatás” néven, valamint e-fax szolgáltatást nyújt „Faxoló néven”.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele során az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni és fogadni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára, végpontjáról vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára vagy végpontjáról.

2.4.2. Nomadikus telefonszolgáltatás

A nomadikus telefonszolgáltatás helyhez nem kötött – tetszőleges – hálózati végponton keresztül igénybe vehető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásnak minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, Eht-ban szabályozott szolgáltatás.

A szerződéskötéskor az Előfizetőnek nem kell a Szolgáltatás igénybevételének helyét megjelölnie. Egyebekben a szolgáltatási és használati feltételek megegyeznek a helyhez kötött telefonszolgáltatás feltételeivel.

A Helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatásra, a Faxoló Szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, és a további információkat, valamint a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

2.4.3. Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás

A Szolgáltató Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatást nyújt az Előfizetők részére. A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás olyan helyhez kötött Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely internetcsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása érdekében egy Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít, amely a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók központi kiszolgáló berendezésének interfésze, melyen keresztül az Előfizetői Végberendezések valamely elektronikus hírközlési hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató kizárólag Nagykereskedelmi Partner hálózatán nyújtott helyzet kötött internet-hozzáférés szolgáltatást nyújt. Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás keretében az Előfizetői Végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat kerül létrehozásra különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel valósul meg, azaz adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása történik az interneten keresztül.

A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, a szolgáltatás egyes típusait, és a további információkat, a szolgáltatás igénybevételének különös műszaki, tárgyi feltételeit és módját, valamint esetleges korlátait az ÁSZF 6. sz. melléklete tartalmazza.

2.4.4. Hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások

Szolgáltató – jelen ÁSZF szerint szabályozott módon – egyéb, hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatásokat is nyújt (pl. VIPeX felhő alapú alközponti szolgáltatás, Click2call szolgáltatás, stb.), melyekre vonatkozóan részletes leírást, a szolgáltatás egyes típusait, és a további információkat, a szolgáltatás igénybevételének különös műszaki, tárgyi feltételeit és módját, valamint esetleges korlátait a 2.5. fejezet valamint ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazhat, de ezekre vonatkozóan a Szolgáltató speciális – ÁSZF-en kívüli – szerződéses feltételeket is meghatározhat.

Az utóbbi esetben a nem elektronikus hírközlési Szolgáltatásokra vonatkozó - jelen ÁSZF által nem szabályozott - szerződéses feltételeket a Szolgáltató honlapján időről időre – pl. új szolgáltatás bevezetése esetén - elérhetővé tett egyéb szerződési, vagy felhasználási feltételek – pl. Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei (ESZSZF) – tartalmazzák.

2.5. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, és a kapcsolódó kötelezettségek

2.5.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni. A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha adatait – ideértve különösen a kapcsolattartásra megadott elérhetőségeket – személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az Előfizető – a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt/Számlafizetőt érintő költségeikért.

2.5.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja.

A rendeltetésszerű használat körében:

- a) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást tovább értékesíteni, kivéve ha erről az Előfizetői Szerződés vagy az Előfizető és a Szolgáltató közötti más szerződés külön rendelkezik. A Szolgáltatás tovább értékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi igénybevehetősége.
- b) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.
- c) Az Előfizető tudomásul veszi, és kötelezettséget vállal arra nézve, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatás használata során, különösen pedig az Ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali

megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 (hatvan) napos felmondással felmondani az Eht. 134. § (11) bekezdése alapján.

Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, a rendeltetésszerű és visszaélésmentes magatartástól tartózkodni, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és személyhez fűződő jogainak a megsértésétől tartózkodni. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó további feltételeket az ÁSZF 1. és 6. számú mellékletei tartalmazzák.

2.5.3. A Szolgáltatás igénybe vételének tárgyi feltételei, a szolgáltatás használatára vonatkozó feltételek

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő Előfizetői Hozzáférési Ponttal, valamint:

- beszédcélú szolgáltatások esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elektronikus hírközlési hálózattal (szélessávú Internet kapcsolat);
- egyes Szolgáltatások – pl. Telefonáló, Faxoló és VIPeX - esetén a szolgáltatások működéséhez szükséges feltételek között szerepel az Előfizető, illetve a webes felület használó felhasználók e-mail címe, egyes esetekben mobil telefonszáma és ennek megadása a Szolgáltató részére;
- internet-szolgáltatás esetén az Előfizetőnek rendelkeznie kell az egyes szolgáltatási területeken szükséges – a 6. számú mellékletben meghatározott – műszaki feltételekkel és eszközökkel;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

Elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető tulajdonában vagy használatában lévő, Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő hang/adatátvitel, valamint a Szolgáltatás nyújtása.

A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújthat az egyes Előfizetői Szerződésekben meghatározott körben és kondíciók szerint.

A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalhatja. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez harmadik személyt igénybe venni. A szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja és ez esetben az alvállalkozók a 4. sz. mellékletben – Adatkezelési Szabályzat – meghatározott Adatfeldolgozóknak minősülnek.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató vagy más elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A Szolgáltatásnak más elektronikus hírközlési szolgáltatók

távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett elektronikus hírközlési Szolgáltatók közötti elektronikus hírközlési hálózati szerződések függvénye.

Egyes – elsősorban mobil hálózatot üzemeltető – elektronikus hírközlési szolgáltatók hálózatukon tilthatják vagy korlátozhatják az IP alapú telefonszolgáltatások működését. A Szolgáltatást harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatán vagy eszközén – különös tekintettel, de nem kizárólagosan mobil telefon kliens programon – igénybe vevő Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató minden felelősséget kizár ezen harmadik személy Szolgáltatók esetleges korlátozásaival vagy a használatához kapcsolódóan felszámolt további díjakkal kapcsolatban. Ennek vonatkozásában a harmadik személy Szolgáltatók szerződéses feltételeinek megismerése az Előfizető felelőssége.

Az egyes szolgáltatások igénybe vételének és használatának speciális feltételeit az 1. és 6. sz. mellékletek tartalmazzák.

2.5.4. Az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések

Az Üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések a jelen ÁSZF-ben dőlt betűvel kerülnek megjelenítésre.

Az Eht. szerint végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet esetében a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető az Előfizetői Szerződésben az Üzleti Előfizető által adott hozzájárulásra, valamint a Felek közös megegyezésére tekintettel az Eht., valamint az Eszr. alábbi rendelkezéseitől térnek el és azokat az egymás közötti jogviszonyaikban nem, vagy az Egyéni Előfizetőkre vonatkozóan előírtaktól eltérő tartalommal alkalmazzák. Az Üzleti Előfizető hozzájárulása, illetve a Felek megállapodásának a hiányában a Felek egymás közötti jogviszonyukban a lenti jogszabályi rendelkezéseket változatlan tartalommal alkalmazzák. Az Eszr. 4. § (1) bekezdése szerinti eltérések részletes ismertetését az Előfizetői Szerződés is tartalmazza.

Az Eht. szerinti végfelhasználónak nem minősülő Üzleti Előfizetők esetében ezen feltételektől a Szolgáltató egyoldalúan jelen ÁSZF alapján tér el.

Az Üzleti Előfizetők tekintetében alkalmazott eltérések és az azokat tartalmazó ÁSZF pontok az alábbiak:

Eht. 127. § (4b), (4c), (4g) bekezdés	8.2. fejezet - Az Előfizetői szerződés időtartama, megszűnése. Az Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.
Eht. 128. § (5) bekezdése	8.4. fejezet - A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok. Az Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.
Eht. 132. § (13)	8.2. és 8.3.2.2. fejezetek - Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása.

Eht. 134. § (1)	8.3.2. fejezet - Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes felmondása.
Eht. 134. § (14) bekezdés	8.2. fejezet - A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe lépő határozatlan idejű Előfizetői Szerződés, Szerződésben is rögzítésre kerül. 8.3.3.6. fejezet - Az Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.
Eht. 134. (14b) bekezdés	8.3.3.6. fejezet - Üzleti Előfizető, ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely Szolgáltatásokból és Eszközből áll és az Előfizetői Szerződése határozott ideje alatt a Szolgáltatótól újabb eszközt vásárol, vagy újabb hírközlési szolgáltatást rendel meg, a szerződése határozott ideje az Előfizető hozzájárulása nélkül is meghosszabbodik. Az Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.
Eht. 134. (15a) bekezdés	8.2. és 8.3.2.2. fejezetek - Üzleti Előfizető, határozott időtartamú szerződésének idő előtti felmondása. A következmények az Előfizetői Szerződésben kerülnek rögzítésre.
Eht. 134. (15b) bekezdés	8.4. fejezet - Üzleti Előfizető szolgáltatáscsomag felmondása Szolgáltató szerződésszegése miatt.
Eszer. 8. § (5) bekezdés	8.3.3.7. fejezet - Üzleti Előfizető elállási joga a szerződésben rögzített létesítési idő túllépése esetén.
Eszer. 9. § (1) – (2) bekezdések	8.3.2.2.1. fejezet - Üzleti Előfizetőt nem illeti meg a szerződéskötéstől számított 14 napos elállási/azonnali felmondási jog.
Eszer. 17. § (4) bekezdés	6.1.1. fejezet - Üzleti Előfizető szolgáltatáscsomagja csak egyben szüneteltethető (nem kérhető csak az Előfizető által kért szolgáltatásokra).
Eszer. 26. § (4) - (5) bekezdések	8.3.2.2. fejezet - Üzleti Előfizető esetében a határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása esetén az Üzleti Előfizető a Szolgáltató által nyújtott teljes eszközkezdvezmény összegét köteles megtéríteni. Az tá tájékoztatásban a eszközkezdvezmény számítási módja nem kerül feltüntetésre. Az Előfizetői Szerződésben a Felek egyéb következményeket is rögzíthetnek.
Eszer. 26. § (3) bekezdés	8.4. fejezet - Üzleti Előfizető szolgáltatáscsomagjának felmondása. (ha pl. szolgáltató nem teljesíti a hibaelhárítást). Az

	Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.
Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdése	4.2.3. fejezet - A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének abban az esetben tesz eleget, ha az Üzleti előfizető a kötbérigényét a Szolgáltató felé írásban bejelenti.
Eszr. 23. § (3) bekezdés b) és c) pontjai	4.2.3. fejezet - Amennyiben a hiba kijavítására nyitva álló határidő Szolgáltatónak felróható okból való eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra tekintettel kötbért fizet az Üzleti előfizetőnek, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem, vagy csak minőségi romlással vagy mennyiségi csökkentéssel lehetett igénybe venni. A fizetendő kötbér kiszámításának módja: FD: előző havi forgalmi díj, HN2: hibabejelentés hónapjának napjainak száma.
Eszr. 23. § (1) bekezdés a) pont	4.2.3. fejezet - Szolgáltató az Üzleti Előfizető részére nem fizet kötbért, ha nem értesíti arról az Üzleti Előfizetőt a hibabejelentés időpontjától számított 72 órán belül, hogy a hiba nem észlelhető, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, illetve, ha a hiba sikeres elhárításáról annak megtörténtétől számított 24 órán belül nem küld értesítést a részére.
Eht. 24. § (6) bekezdés	A Szolgáltató az Eht. 149. § (2) bekezdése szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást nem végez.
Eht 149. § (2) bekezdés	A Szolgáltató az Üzleti Előfizetők részére a csatlakozási, illetve bekapcsolási díjak részletekben történő megfizetését, továbbá az alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást nem biztosít, és a legkedvezőbb díjszabásról részükre nem küld évente tájékoztatást.
Eszr 5. § (7) bekezdés	A szolgáltató az Eszr 5. § (7) bekezdésében meghatározott szerződés formátumtól eltér a Szerződés Összefoglaló esetében Üzleti Előfizetők esetén. Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.
Eszr. 5. § (8) bekezdés	Az Üzleti Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 (egy) éves elévülési időn belül nem jogosult azt kérni a Szolgáltatótól, hogy az bocsássa rendelkezésére az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentumot. A Szolgáltató erre tekintettel ezen jogáról az Üzleti előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötése során nem is tájékoztatja.

2.5.5. A Kiemelt Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések

Az Eht. szerinti végfelhasználónak nem minősülő Üzleti Előfizetők esetében - Kiemelt Üzleti Előfizetők - az Előfizetői Szerződésben a 2.5.4. pontban meghatározottakon túlmenően további eltérő rendelkezések is rögzítésre kerülhetnek.

2.5.6. A szolgáltatás minimális minősége

A Szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató által a Helyhez kötött telefon és internet-hozzáférési szolgáltatások tekintetében vállalt és alkalmazott szolgáltatásminőségi célértékeket az ÁSZF 1., 6. és 8. számú mellékletében tünteti fel. Ezek megfelelnek a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet, valamint az ennek módosítására vonatkozó 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet által meghatározott minőségi követelményeknek, ezt meghaladóan a Szolgáltató a Szolgáltatása tekintetében egyéb minimális minőséget nem vállal.

2.5.7. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek és korlátozások

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályozásoknak megfelelő Eszközt használhat. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos Eszközt csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő Eszközt használ, vagy ha az Eszköz konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásokért nem felelős, az Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni, és amennyiben az okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél a Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénygel, úgy a Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett Eszköz meghibásodásából, vagy az Előfizető által javított Eszköz nem megfelelő működéséből eredő szolgáltatáskiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége ugyancsak kizárt.

Az Eszköz rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Eszköz megfelelő működéséért a Szolgáltatót csak olyan mértékben terheli felelősség, hogy az átadott Eszköz a hivatalos szabványnak vagy műszaki előírásnak megfeleljen. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizető érdekkörében merülnek fel, ideértve különösen az Előfizető által a Szolgáltatótól függetlenül beszerezett Eszköz használatából eredő kárt, valamint a Helyhez kötött szolgáltatás esetében az olyan kábelhálózaton keletkezett kárt, mely az Előfizető ingatlanában már korábban kiépítésre került és az Előfizető döntése szerint a Szolgáltató ezen hálózaton keresztül biztosítja a szolgáltatást.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizető köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított Eszköz a rendeltetésének megfelelő

módon kerüljön elhelyezésre, beállításra és üzembehelyezésre a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató vagy alvállalkozója által. Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Eszközből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

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

A segélyhívó szolgálatok az alábbiakban felsorolt hívószámokon a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben díjmentesen érhetők el.

Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Európai egységes segélyhívó	112

A segélyhívás ingyenes. Az Eht. 145. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatai kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgálatok esetén nem értelmezhető a segélyhívás, ezen Szolgáltatás nem alkalmasak segélyhívásra.

Szolgáltató számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatást Előfizetőinek nem nyújt, így ezen pont segélyhívásai tekintetében felvilágosítást sem áll módjában nyújtani.

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatások esetén helyhez kötött telefonszolgáltatásra a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés tekintetében műszaki korlát nem áll fenn. Nomadikus telefonszolgáltatás esetében pedig a helymeghatározáshoz szükséges adatok nem továbbíthatók.

3. Az Előfizetői Szerződés megkötése, a szerződéskötés feltételei

3.1. Az Előfizetői Szerződés dokumentumai, azok formátuma

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető részére az Előfizetői Szerződés alapján nyújtja. Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a következő dokumentumokból áll:

- Szolgáltató **Általános Szerződési Feltételei** (ÁSZF) illetve adott esetben **Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei** (ESZSF),
- Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: **„Előzetes Tájékoztatás”**), melynek a Szerződésben foglalt ellenkező rendelkezés hiányában a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekbe foglalással felel meg,
- **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap/Elektronikus Igénylő Lap** (továbbiakban: Igénylés és annak mellékleteiből). Az Adatbekérő lap kitöltése az Előfizető részéről megrendelésnek (a Szolgáltató szerződéskötési ajánlata elfogadásának) minősül.
- Az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalója (**„Szerződés-összefoglaló”**), mely egyúttal a szerződéskötési szándék Szolgáltató Részéről történő elfogadását megerősítő dokumentum, így az Előfizetői Szerződés szolgáltatói példányának minősül.
- Az Előfizetői Szerződés részét képezhetik továbbá a szerződéskötéskor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, nyilatkozatok, pl. különösen, de nem kizárólagosan a **Szolgáltató szerződéskötési ajánlata** (írásos vagy elektronikus formában megküldött hivatalos ár- és szolgáltatási ajánlat) vagy a komplex (több felsorolt elemnek együttesen megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződés).

Felek elfogadják, hogy:

- a fent felsorolt dokumentumok – az Eht. és Eszr. kereteinek megfelelő - összevont formában is alkalmazhatók egyes szolgáltatások esetében, valamint
- a felsorolt dokumentumok elektronikus – pl. internetes szolgáltatás-igénylő felületen benyújtott, adott esetben e-mail csatolmányként megküldött, felületről letöltött vagy egyéb Szolgáltató és Előfizető által kölcsönösen elfogadott – formában is alkalmazhatók és a papír formában megkötött szerződésekkel azonos érvényű jognyilatkozatoknak minősülnek. Ezekhez kapcsolódóan Előfizető elfogadja azon elektronikus dokumentumokat is, melyek Szolgáltató elektronikus aláírással lát el.

3.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői jogviszony létrejötte

Az Előfizetői Szerződés Utólag Fizetett Szolgáltatás esetén írásban vagy elektronikus úton, Előrefizetett Szolgáltatás esetén írásban, szóban, elektronikus úton vagy ráutaló magatartással köthető meg.

3.1.1.1. Igénybejelentés

A szerződés megkötésére igénybejelentést telefonon, személyesen, e-mailben (és a kapcsolódó, akár scannelt aláírást tartalmazó mellékletekben), faxon, illetve egyes szolgáltatások esetén az erre biztosított online megrendelési felületen, illetve a Szolgáltatónak küldött levélben – a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve – lehet benyújtani. Az igénybejelentést az Előfizető vagy annak megfelelő meghatalmazással rendelkező képviselője teheti meg.

Az Előfizetői Szerződés előkészítésére leendő Szerződő Felek bármikor, közös megállapodás szerint tárgyalhatnak személyesen vagy elektronikus úton, melynek során a Szolgáltató előzetes írásos vagy szóbeli tájékoztatást nyújthat a Szolgáltatás iránti igény befogadhatóságára, illetve a szolgáltatásnyújtás feltételeire, így különösen az ajánlott szolgáltatáskörre, szolgáltatási csomagokra illetve azok díjazására vonatkozóan, mely tájékoztatás nem jelent a Szolgáltató részéről kötelező érvényű szerződéskötési ajánlatot.

Az Előfizető által történő Megrendelésnek minősülő igénybejelentést (**Adatbekérő Lap/Igénylő Lap/Elektronikus Igénylő Lap kitöltése és beküldése**) megelőzheti a **Szolgáltató szerződéskötési ajánlata** (írásos vagy elektronikus formában megküldött hivatalos ár-, és szolgáltatási ajánlat, mely adott esetben történhet az adott szolgáltatáshoz kapcsolódó kitöltött **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap, Szerződés Összefoglaló vagy Egyedi Előfizetői Szerződés** tervezet formájában is).

A Felek elfogadják, hogy ott, ahol a Szolgáltatás minden eleme és az összes igénybe vételi feltétel nyilvánosan – Díjszabásból és ÁSZF-ből – megismerhető és az adott Előfizető esetében a Szolgáltató nem alkalmaz egyedi kondíciókat vagy feltételeket, ott kötelezően nem kerül sor szerződéskötési ajánlat küldésére a Szolgáltató részéről.

Az írásban tett igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Azon szolgáltatások esetében, ahol ilyen dokumentum rendelkezésre áll, ott az igénybejelentés **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap/Elektronikus igénylő lap** kitöltésével történik.

Az e-mailhez csatolt – Igénylő vagy annak képviselőjére jogosult személy aláírásával ellátott – scannelt **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap** írásban tett eredeti nyilatkozatnak megfelelő hatályú a Felek megállapodása alapján és Megrendelésnek minősül az Előfizető részéről. A Szolgáltató – egyes szolgáltatások esetében – az Igénylés benyújtásához az Előfizető részére feltöltő felületet biztosíthat az aláírt **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap feltöltésére**.

Online igénylés esetén – amennyiben ez az adott Szolgáltatás esetében lehetséges - a szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést (Megrendelést) a Szolgáltató internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott oldalon található:

- űrlap kitöltésével,
- az Általános Szerződési Feltételek kifejezett elfogadásával,
- az Előfizetői Szerződés adatait tartalmazó dokumentum (**Szerződés Összefoglaló**) e-mailben történő kiküldését elfogadó nyilatkozattal lehet megtenni.

Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igényléseket, ajánlatokat Szolgáltató nyilvántartásba veszi, mely lehetővé teszi a szerződéskötési folyamat nyomon követését. Ennek kapcsán az előfizetői adatokat kezelését a Szolgáltató az Eht. 154. §-a alapján végzi.

3.1.1.2. Az igénybejelentés tartalmi elemei, az adatok vizsgálata

A Szolgáltatás igénylése során az alábbi adatok szolgáltatása szükséges:

- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok amennyiben ez az adott Szolgáltatás kapcsán releváns az **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap/Elektronikus Igénylő Lap** szerint;
- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok;
- a Szolgáltatás megnevezése;
- az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye, amennyiben az adott Szolgáltatáshoz kapcsolódóan ez szükséges;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb Nyilatkozatok (amennyiben szükségesek);
- az igénybejelentés helye és ideje.

Ha az Igénylő a távközlési szolgáltatást a jelen Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően más Szolgáltatótól vette igénybe, az igénybejelentés során nyilatkozhat, hogy a korábbi kapcsolási számát a Szolgáltatóhoz hordozza a korábbi Előfizetői Szerződésének egyidejű megszüntetésével, vagy azt követően 30 (harminc) napon belül jelen ÁSZF számhordozásra vonatkozó fejezete alapján.

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg.

Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató 15 napos határidő megjelölésével írásban megkéri az Igénylőt az igénybejelentésből hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 15 (tizenöt) napos határidő alatt írásban nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint jogosult a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A Szolgáltatónak megadott adatok és a meghatalmazás valóságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által megadott adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni.

3.1.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötése, az Előfizetői jogviszony létrejötte

A Szolgáltató az írásban, telefonon vagy online tett hiánytalan igénybejelentés alapján – amennyiben erre az előzetes egyeztetés során még nem került sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy:

- az igény teljesíthető és ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), alapesetben 15 (tizenöt) nap,
- az igény nem teljesíthető.

Az értesítés egyúttal a Szolgáltató részéről a Megrendelés visszaigazolásának, azaz szerződéskötési nyilatkozatnak minősül, így a Szolgáltató egyúttal ennek alapján a Létesítést (megrendelt szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételek biztosítása) megkezdi.

A Felek elfogadják, hogy egyes szolgáltatások esetében a létesítés kizárólag a szolgáltatás rendeltetésszerű használatához kapcsolódóan elengedhetetlen feltételek – alap konfiguráció – megvalósítására terjed ki, ez követően a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesül és a szolgáltatás nyújtását és számlázását a Szolgáltató megkezdi. Az ezt követő – egyedi, Előfizető specifikus beállítások és egyedi igények megvalósítására rendelkezésre álló időre – a Szolgáltató az Előfizető részére az 1. sz. mellékletben adott szolgáltatáshoz meghatározott, vagy ESZSZR-ben meghatározott díjmentes használati időszakot biztosíthat.

Az Előfizetői Szerződés szóban vagy ráutaló magatartással akkor jön létre, amikor az írásban, személyesen, telefonon tett igénybejelentés alapján a Szolgáltató az Igénybejelentést nyilvántartásba vette, a nyilvántartásba vétel tényét – az Igénybejelentés módjának megfelelően - az Igénylőnek visszaigazolta, és az Igénylő a szolgáltatási díjat online fizetéssel, banki átutalással, postai átutalással vagy készpénzbefizetéssel megfizette.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vétel tényét:

- személyesen és telefonon tett Igénybejelentés esetén nyomban,
- e-mail-ben tett Igénybejelentés esetén 2 (kettő) munkanapon belül,
- levélben vagy faxon tett igénybejelentés esetén 15 (tizenöt) napon belül igazolja vissza.

3.1.1.3.1. Ráutaló magatartás

Szolgáltató ajánlatát elfogadó, az Előfizetői Szerződés megkötését, és az előfizetői jogviszony létrejöttét eredményező ráutaló magatartásnak minősül Előfizető részéről az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmának ismeretében tanúsított, egyetértést kifejező tevőleges magatartás, amely kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratát, így különösen:

- elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás;
- a szolgáltatás igénybevételehez szükséges eszköz, berendezés átvétele a Szolgáltatótól;
- az Előfizetői Szerződéskötés során a szolgáltatási díj vagy egyéb ismert előfizetési díjak megfizetése;
- olyan adásvételi vagy bérleti szerződés, adott esetben ESZSZR-ben szabályozott egyéb szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó szerződés megkötése, amelyben utalás található az Előfizetői Szerződésre;
- megrendelt szolgáltatás igénybe vétele;

- már meglévő Előre Fizetett Díjú Szolgáltatás esetében az egyenlegfeltöltés;
- az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését és ezzel a Szolgáltatás létesítését lehetővé teszi és ennek megtörténtét a munkalapon igazolja;
- egyéb, a fentiekben fel nem sorolt, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló tevőleges magatartás az Előfizető részéről.

Az Előfizető szóban, online vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötést követően beleegyezését adja, hogy a hatályba léptetéssel egyidejűleg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását megkezdje.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt.

Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

3.1.1.3.2. Hatályba léptetés

Az Előfizetői Szerződés 3.1.1.3. pontban meghatározott hatályba lépését követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legkésőbb a Szolgáltatás nyújtás megkezdésének időpontjában (hatályba léptetés) - ellenkező megállapodás hiányában legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül - elektronikus levélben a szerződéses adatokat tartalmazó dokumentumot (**Szerződés Összefoglalót vagy Szolgáltató által is aláírt, hűségidő záró dátumát is tartalmazó Egyedi Előfizetői Szerződést**) küld. Az e-mailben küldött dokumentum elektronikus aláírása a dokumentum aláírásával egyenértékűnek tekinthető.

*A szolgáltató az Eszr 5. § (7) bekezdésében meghatározott szerződés formátumtól eltér a Szerződés Összefoglaló esetében **Üzleti Előfizetők** esetén.*

A Szolgáltató a **Szerződés Összefoglaló** dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint alapesetben elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

3.1.1.3.3. Az Előfizetői Szerződés aktuális tartalmának rendelkezésre bocsátása

Üzleti Előfizetők kivételével az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 (egy) éves elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az Előfizető kifejezett rendelkezése hiányában, mint a Felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, elektronikus levélben küldi meg, Előfizető ettől eltérő rendelkezése esetén pedig papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. A jelen pontban meghatározott dokumentum évente többszöri igényléséhez

kapcsolódóan a Szolgáltató díjat állapíthat meg, melyet ez esetben a Díjszabás – az ÁSZF 2. számú melléklete – tartalmaz.

3.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Üzleti Előfizető Előfizetői Szerződése 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 – vagy adott esetben Szolgáltató a megfelelő elektronikus nyilvántartásból lekéri – az Üzleti Előfizető nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot vagy egyéb dokumentumot, és a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

Helyhez kötött szolgáltatás esetében a Szolgáltató Előfizetői Szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel előfizetői szerződéses jogviszonyt nem létesít. Az Egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően köteles nyilatkozatot tenni, hogy nagykorú cselekvőképes személy, azaz az Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult-e.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ideértve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá, ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

3.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésének visszautasítása

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését indokolás nélkül visszautasítsa, különösen, ha:

- természetes személy Igénylő nem töltötte be a 18. életévet, vagy korlátozottan cselekvőképes;
- az igénylés tartalmi elemei nem teljes körűek és azokat a Szolgáltató hiánypótlási felhívását követően az Igénylő nem pótolja;
- az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása van;
- az Igénylőnek más elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben lejárt tartozása van;
- ha az Igénylő korábban fennálló Előfizetői Szerződését a Szolgáltató jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondta fel;
- az Igénylő a Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, vagy a kockázatelemzéshez szükséges adatok illetve dokumentumok tekintetében megtévesztette, vagy a benyújtott dokumentumok nem voltak érvényesek;
- ha az Igénylővel szemben csőd- vagy felszámolási eljárást indítottak;
- amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető Szerződést legalább egy alkalommal díjtartozás miatt felmondta;

- a Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, a kockázatelemzés eredménye alapján, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatok megadása, illetve dokumentumok benyújtása híján a Szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték nyújtásához kötheti;
- amennyiben az Igénylőtől olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelynek az Igénylő nem tulajdonosa, a Szolgáltató kérheti az Igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolását.

A dokumentumok benyújtásáig a Szolgáltató a szerződés megkötésének folyamatát felfüggesztheti.

3.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok

3.2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

Természetes személy esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- személyi igazolvány száma / útlevél száma / új típusú jogosítvány száma;
- állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- az Előfizetői Hozzáférési Pont helye (amennyiben értelmezhető).

Nem természetes személy esetén:

- szervezet neve;
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- adószám;
- pénzforgalmi bankszámla száma;
- székhely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- eljáró képviselő adatai;
- kapcsolattartók adatai;
- képviseleti jog igazolása vagy meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el);
- az Előfizetői Hozzáférési Pont helye (amennyiben értelmezhető).

Természetes és nem természetes személyek esetén egyaránt:

- a szerződés tárgyát képező Előfizetői Szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése, az

Előfizető által kért egyéb szolgáltatások;

- a létrehozandó Előfizetői Szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű az időtartam megjelölésével);
- nyilatkozat az Előfizető egyéni/üzleti minőségére;
- számhordozás szolgáltatás igénybe vétele esetén a hordozni kívánt telefonszámok vagy számmezők, valamint számmezők részleges hordozása esetén a teljes számmező és ezen belül a hordozni kívánt telefonszámok.

3.2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok

Egyes szolgáltatások nyújtására vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötéséhez a Szolgáltató az Igénylőtől további dokumentumokat kérhet az alábbiak szerint:

Természetes személy esetén azonosítási célból:

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata.

Nem természetes személy esetén:

- a cégjegyzésre jogosult eljáró személy közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája egyszerű másolati példányban;
- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy más hatóság által kiállított, a szervezet nyilvántartásba vételét igazoló okirat egyszerű másolati példányban;
- eljáró képviselő személyi azonosító okmánya;
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

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

Minden igénybe vett Szolgáltatás esetén:

- nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az Igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa:

- a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata, vagy
- az Igénylő kifejezett nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik.

Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra - beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is - vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői Szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

A fent felsorolt dokumentumokat a Szolgáltató az alábbi beküldési formákban fogadja be:

- érvényes elektronikus aláírással ellátott elektronikus formában;
- a szolgáltató képviselőjének személyesen átadva;
- postai küldeményként, másolatokat aláírással ellátva;
- személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálatára leadva.

A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat, vagy nyilatkozatokat kérni és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani. Ezt az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó szabályozással összhangban a szerződéses fizetési kötelezettségek teljesítése érdekében, különös figyelemmel a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott kedvezményekre teszi a Szolgáltató. A Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során jogosult az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni, és jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére, és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A szóban forgó adatok kezelése az ÁSZF 4. számú mellékletében (Adatkezelési Tájékoztató) foglaltak szerint történik.

Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni, illetve az Előfizetői Szerződés megkötését a 3.1.3-ban foglalt esetekben visszautasítani.

3.3. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézési jogosultságok

Az Előfizető (üzleti Előfizető esetében annak képviselőjére jogosult személy): Az Előfizetői Szerződésével kapcsolatos előfizetői jogviszonyával összefüggésben teljes körű ügyintézésre jogosult, amely kiterjed az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben megadott egyéb természetes személyek (pl. számlázási kapcsolattartó, műszaki kapcsolattartó stb.) módosítására is. Az Előfizető az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt személyes adatokhoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja, valamint a szolgáltatáshoz kapcsolódóan minden jognyilatkozata érvényes és végrehajtandó, ha azokat az ÁSZF-nek megfelelő módon teszi meg.

Teljes körű meghatalmazott (egyes Szolgáltatások esetében Cégalapító): Az a személy, akinek az Előfizető az előfizetői jogviszonyával kapcsolatos ügyek egyedileg meghatározott körére teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratba foglalt, illetve az Előfizetői szerződésben aláírásával igazolható módon általános meghatalmazást adott. A Teljes körű meghatalmazott az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatban megadott, és a Szolgáltató által nyilvántartott személyek adatainak módosítására jogosult, az ezen személyekhez rendelt szerepköröket, illetve egyes szolgáltatások esetében a konfigurációt módosíthatja. A szolgáltatásra vonatkozóan minden – a szolgáltatás keretében ehhez a szerepkörhöz biztosított – jognyilatkozatot megtehet, ha azokat az ÁSZF-nek megfelelő módon teszi meg, kivéve azokat, melyek az Előfizetői Szerződés módosítását, felmondását érintik.

Számlázási/Pénzügyi kapcsolattartó: Az a természetes személy, aki az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos számlázási kérdésekben teljeskörű eljárásra jogosult, így különösen, de nem kizárólagosan jogosult arra, hogy az Előfizető Ügyfélszámlájának az adatait módosítsa, a számlákat megtekintse, számlapanasz keretében eljárjon, a számlákat befizesse, hívásrészletezőt igényeljen, az Ügyfélszámla mindenkor egyenlegét megismerje, illetve jogosult arra, hogy az előfizetői jogviszony keretében igénybe vett Szolgáltatásokról információt kérjen azzal, hogy az Előfizetői Szerződés és a Szolgáltatások tekintetében semminemű módosításra nem jogosult. A Számlázási kapcsolattartó az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja, egyéb adatot nem módosíthat.

Műszaki kapcsolattartó/Technikai kapcsolattartó: Az a természetes személy, aki Információt kaphat az előfizetői jogviszony keretében az adott igénybe vett Szolgáltatások aktuális állapotáról, műszaki jellegéről, paramétereiről és egyéb jellemzőiről, valamint ezzel kapcsolatban bejelentést tehet, és információt kérhet. A Műszaki kapcsolattartó – kivéve ha egyúttal teljes körű meghatalmazott is – nem jogosult az Előfizető Ügyfélszámlájának az adatainak, a kapcsolódó számlák megismerésére, hívásrészletező igénylésére, ugyanakkor jogosult arra, hogy panaszt és hibabejelentést tegyen a Szolgáltatás vonatkozásában és a hibabehatároló eljáráshoz kapcsolódó adatokhoz hozzáférjen, illetve azokat a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa. A Műszaki kapcsolattartó az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja. A Szolgáltató elfogadja, hogy adott esetben harmadik személy képviselője töltse be ezt a szerepkört az Előfizetőnél, ugyanakkor nem bejelentett műszaki kapcsolattartó eljárása esetében megtagadhatja az adatok megadását, vagy ahhoz az Előfizető vagy a teljes körű meghatalmazott előzetes hozzájárulását kérheti, írásban, telefonon vagy e-mailben.

Felhasználó: Az a természetes személy, aki az előfizetői jogviszony keretében igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolatosan információkat megismerhet és műveleteket hajthat végre a jogosultsági szintjének megfelelően. Jogosult arra is, hogy az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférjen, és azokat módosítsa. Egyes Szolgáltatások rendszereiben különböző jogosultsági szintekkel rendelkező Felhasználók lehetnek, melyekre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető számára előzetes tájékoztatást nyújt, majd az egyes Felhasználók ehhez kapcsolódó beállításait az Előfizető rendelkezése alapján hajtja végre, illetve adott esetben ezt a Teljes körű meghatalmazott is beállíthatja.

Számlafizető: Azt a természetes vagy jogi személyt, egyéni vállalkozót vagy egyéb szervezetet jelenti, aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő megfizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt a Számlafizetőt is érteni kell.

3.4. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöjjön, és az Előfizető a Díjszabásban meghatározott díjat megfizesse.

3.4.1. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének az Igénylő érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és a műszaki akadály Igénylő általi elhárításától számított 15 napon belül az Igénylőnek megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és későbbi, a Szolgáltató által megjelölt időpontban vállal kötelezettséget az Előfizetői Szerződés megkötésére. Internet hozzáférés szolgáltatás igénylése esetén egyes – Alapszolgáltatók szolgáltatásnyújtási területei alapján meghatározott – területeken a Szolgáltató:

- a Szolgáltatás létesítését műszaki okokra hivatkozva visszautasíthatja, vagy
- az ÁSZF 2. sz. mellékletét képező Díjszabástól eltérő – magasabb díjazás elfogadásához – kötheti, melyről az Előfizetőt az ajánlattétel során tájékoztatja.

3.4.2. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározottak kivételével, bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

Kivételek:

A Szolgáltató kiskorú (18. életévét be nem töltött) vagy korlátozottan cselekvőképes természetes személlyel nem köt Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá külföldi természetes személlyel csak a Felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést, melynek feltétele, hogy a társaság rendelkezzen magyarországi számlázási címmel, természetes személy pedig rendelkezzen igazolható tartózkodási hellyel.

A Szolgáltató az Egyéni Előfizetők és az Üzleti Előfizetők részére a Szolgáltatásokat azonos feltételekkel biztosítja, az alábbi kivételeket figyelembe véve:

Egyéni Előfizetői igény beérkezése esetén a *Telefonáló* és a *Faxoló* szolgáltatás csak előre fizetett konstrukcióban vehető igénybe.

A Szolgáltató saját hatáskörében dönthet úgy, hogy egyéni elbírálás alapján az utólag fizetett *Faxoló* és/vagy *Telefonáló* szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötést engedélyezi az Igénylő részére.

A Szolgáltató szintén kizárólag Üzleti Előfizetők részére nyújtja az alábbi szolgáltatásokat:

- VIPeX szolgáltatás
- *Call center modul* VIPeX szolgáltatáshoz
- külföldi hívószám szolgáltatás
- zöld hívószám szolgáltatás

A Szolgáltató az internet-szolgáltatást kizárólag Üzleti Előfizetők számára, utólag fizetett konstrukcióban nyújtja, mely mentesíti Szolgáltatót az Eszr. 28. §-ában foglaltak alól.

Telefonáló, *Faxoló* és *VIpeX* szolgáltatásokhoz kapcsolódó forgalmi szolgáltatások – különösen nemzetközi irányba irányuló hívások – esetében az egyes hívásirányok esetében a Szolgáltatás elérését mind a lakossági, mind az üzleti Előfizetők számára korlátozhatja.

A Szolgáltató saját hatáskörében – az Előfizető kérésére – dönthet a fentiekől történő eltérésről, mely az Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre. Az Előfizető ez irányú igényét a Szolgáltató indoklás nélkül elutasíthatja.

Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat részben vagy egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére tovább értékesíteni.

3.4.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai

3.4.3.1. Időbeni korlátok

A Szolgáltatások igénybevétele időben nem korlátozott, a Szolgáltató a Szolgáltatásokat a nap 24 órájában, az év minden napján biztosítja. A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől vagy a Felek által meghatározott időponttól (szolgáltatás nyújtás

kezdő időpontja) az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

3.4.3.2. Területi korlátok

A Szolgáltató szolgáltatásai az alábbi típusú hívószámokkal, az alábbi elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontokról vehetők igénybe:

- **Belföldi, helyhez kötött vezetékes hívószám igénylése/hordozása esetén:** az Előfizető által igénylésben elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontként meghatározott magyarországi telepítési címre, választott/hordozott telefonszám körzetszáma szerinti körzetbe telepítve.
- **Helyhez nem kötött (nomadikus, pl. „21-es”), ingyenes vagy egyéni díjszabású (pl. „80-as”) hívószám esetén:** tetszőleges elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontra telepítve. Nomadikus szolgáltatás igénybevétele esetén tekintettel a szolgáltatás jellegére – aszinkron összeköttetés-mentes adathálózati, helytől független (nomadikus) szolgáltatás – a szerződéskötéskor az Előfizetőnek nem kell a Szolgáltatás igénybevételének helyét megjelölnie.
- **Külföldi, helyhez kötött vezetékes hívószám szám igénylése esetén:** az Előfizető által igénylésben elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontként meghatározott Magyarországon kívüli telepítési címre telepítve. Ez esetben az Előfizetőnek a Szolgáltató számára az igénylési folyamat során hitelt érdemlően a hozzáférési ország jogszabályainak megfelelően igazolnia kell azt, hogy jogában áll adott telepítési címre kérni a telepítést. Külföldi, vezetékes helyhez kötött hívószámról indított hívások esetében egyes – különös tekintettel EU-n belüli nemzetközi irányba indított – forgalmi szolgáltatások díjazásában a Szolgáltató az általános díjazástól eltérő feltételeket határozhat meg, melyeket jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) tesz közzé.

A Szolgáltató a *Faxoló*, és az *NDSL* (Internet hozzáférés) szolgáltatást Magyarország területén nyújtja.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást hol kívánja igénybe venni.

3.4.4. Az NDSL szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a Szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

Az egyes szolgáltatási területeken szükséges műszaki feltételeket és eszközöket a 6. számú melléklet tartalmazza.

3.4.5. Az Előfizetői Hozzáférési Pont kialakítására vonatkozó speciális feltételek NDSL Szolgáltatás esetén

Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a Szolgáltatás teljesítése az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a Szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több Szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

Amikor egy Igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a Szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

4. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért

4.1. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye

4.1.1. Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatás esetén

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatásminőségi minimálkövetelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető a tulajdonában vagy használatában lévő Eszközzel az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép, ez az Előfizetői Hozzáférési Pont.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimumértékeinek nem teljesüléséért, illetve bármilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető harmadik személy által nyújtott szolgáltatás keretében igénybe vett Internet hozzáférése, vagy saját határákörében kiépített vagy használt belső hálózata a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő.

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

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

4.1.2. NDSL szolgáltatás esetén

Az Előfizetői Hozzáférési Pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A Szolgáltatás átadási pontja az Előfizetői Hozzáférési Pont: a Szolgáltató saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózata és az Előfizető internet-szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezésének fizikai vagy logikai csatlakozási pontja.

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

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

4.2. Hibajelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibajelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

4.2.1. A hibabejelentés fogalma

A hibabejelentés az Előfizető vagy a Felhasználó által tett olyan bejelentés, mely a Szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés/ESZSZR hatáskörébe tartozó egyéb szolgáltatások esetében egyéb Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével vagy időszakos kimaradásával kapcsolatos.

4.2.2. A hibabejelentés, hibaelhárítás menete

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálat a Szolgáltató és más belföldi Szolgáltatók hálózatából a 06 1 999 6000-es hívószámon hívható. A Szolgáltató hálózatából a telefonos Ügyfélszolgálat hívása díjmentes, a más szolgáltatók hálózatából történő hívásért az Előfizető az adott Szolgáltató mindenkor díjszabásában meghatározott díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltató a hibabejelentést, a hiba behatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétel vagy elektronikus úton rögzíti, illetve nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- Az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- Az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- A hibajelenség leírását;
- A hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- A hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- A hiba okát;
- A hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- Az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató a hibabejelentésről hangfelvételt készít, melyet egyedi azonosító számmal lát el, nyilvántartásba vesz és azt az adatkezelési szabályok betartásával két évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárással behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül:

- a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon Szolgáltatások és Eszközök köre, amelyeket az internet jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak. Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe az olyan Eszköz, amelyet az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül szerzett be és mely az Előfizető tulajdonát képezi. Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetekben a hibaelhárításhoz szükséges intézkedések megtétele az Előfizető kötelessége.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít bele a 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az Előfizetővel korábban lefolytatott egyeztetés során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás időtartamba határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott helyszíni vizsgálat időpontjában a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Az Előfizetőnek a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a Szolgáltatóval együtt kell működnie, és ennek keretében az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanba biztosítani köteles a belépést, ezen túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számít fel. A Szolgáltató az ilyen típusú hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő költségét sem hárítja át az Előfizetőre. Egyéb esetben, ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszáll, az Előfizető az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott mértékű, vagy előzetes, megállapodásban rögzített kiszállási díjat köteles megfizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanba bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Eszköze, rongálása stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtevesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámíthatja.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett eszközökkel és – amennyiben ez releváns - hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott eszköz vagy hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját

maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.

A Szolgáltató lezártnak tekinti a hibát, és az Előfizetőt erről tájékoztatja abban az esetben is, ha egy hibajavításnál az Előfizető, vagy harmadik fél hibájából akadályozva van a Szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége és a Szolgáltató nem tudja elvégezni vagy elvégeztetni a munkát.

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

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát nem tudja határidőben elhárítani, úgy az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult 60 (hatvan) napos felmondással felmondani (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján).

4.2.3. A késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató az Előfizető részére kötbért fizet:

- a) a 4.2.2. szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig

terjedő időszakra.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy-harmincad része.

A kötbér mértéke a vetítési alap:

- a) összegével egyezik meg az értesítés késedelme esetében,

- b) négyszerese a késedelmes hibajavítás esetében, ha a hiba következtében az előfizetői Szolgáltatást az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a késedelmes hibajavítás esetében, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

Az Üzleti előfizetőnek ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem, vagy csak minőségi romlással vagy mennyiségi csökkentéssel lehetett igénybe venni. A fizetendő kötbér kiszámításának módja: **vetítési alap: előző havi forgalmi díj/ HN2: hibabejelentés hónapjának napjainak száma.** (Eltérés az Eszr. 23. § (3) bekezdés b) és c) pontjaitól.)

Szolgáltató az **Üzleti Előfizető** részére nem fizet kötbért, ha nem értesíti arról az Üzleti Előfizetőt a hibabejelentés időpontjától számított 72 órán belül, hogy a hiba nem észlelhető, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, illetve, ha a hiba sikeres elhárításáról annak megtörténtétől számított 24 órán belül nem küld értesítést a részére. (Eltérés az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) pontjától.)

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének abban az esetben tesz eleget, ha az **Üzleti előfizető** a kötbérigényét a Szolgáltató felé írásban bejelenti. (Eltérés az Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdésétől.)

Amennyiben a Szolgáltató a kötbérigénynek helyt ad, a vizsgálat lezárultát követő bejelentésétől 30 napon belül az Előfizető választása szerint a kötbért a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

4.3. Az Előfizetői Szerződés nem vagy hibás teljesítésének egyéb esetei és a kapcsolódó kötbér

Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató az Eszr.-ben meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni. Ezek az esetek és a kapcsolódó kötbér az alábbiak:

Kötbér fizetés oka	Kötbér számítás módja, a kötbér összege
A létesítés késedelme esetén	Minden késedelmes nap után: a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része; b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére

	nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.
Késedelmes áthelyezés esetén	A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
A korlátozás késedelmes feloldása esetén	A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének abban az esetben tesz eleget, ha az **Üzleti előfizető** a kötbérigényét a Szolgáltató felé írásban bejelenti. (Eltérés az Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdésétől.)

Amennyiben a Szolgáltató a kötbérigénynek helyt ad, a vizsgálat lezárultát követő bejelentésétől 30 (harminc) napon belül az Előfizető választása szerint a kötbért a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

5. Az előfizetői szolgáltatások díja – díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

5.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

5.1.1. Díjfizetés, díjszabás

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért és a Szolgáltatás Előfizető rendelkezésre állásáért díjfizetésre köteles a Szolgáltatóval szemben. A díj mértékét a Szolgáltató a mindenkor érvényes Díjszabásában határozza meg. A Szolgáltató a Szolgáltatás díjaira vonatkozó részletes információkat és feltételeket, így különösen, de nem kizárólagosan:

- az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó rendszeres díjakat,
- a forgalmi díjakat,
- az egyes díjsomagok, szolgáltatások esetében meghatározott összeghatárokat, adatmennyiségeket, hívás, üzenet, adatforgalom mennyiséget (amennyiben adott szolgáltatás esetében ezek értelmezhetők),
- az egyszeri díjakat, valamint a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó egyéb díjakat,
- a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat, valamint az egyéb adminisztratív és ügyintézési díjakat,
- a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, egyedi és kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezéseket, díjazási feltételeket

a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében, a Díjszabásban rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi. A Szolgáltató Díjszabása tartalmazza mindazon szolgáltatásokat is, amelyeket a Szolgáltató közvetített szolgáltatásként nyújt és a közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizetőnek megküldött számlában feltünteti. Egyes – nem Eht. szerint szabályozott elektronikus hírközlési - szolgáltatásokra vonatkozó díjtételeket, amennyiben nem egyedi díjak az ESZSZF vonatkozó – Díjszabás – melléklete tartalmazhat.

5.1.2. Használati értékhatárok

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől biztosítékként hőközi díj fizetését kérheti. Az összeghatár (használati értékhatár), melynek elérése esetén a Szolgáltató ezzel a jogával élhet a még le nem számlázott forgalom teljes összegére vonatkozóan nettó 10.000 Ft. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja az Előfizető értesítése mellett és a Szolgáltatás további igénybevételét az Előfizető számára biztosíték fizetéséhez kötheti.

5.1.3. Díjszámítás

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,
- b) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén 1 másodperccel haladhatja meg.

5.1.4. Fizetendő díjak

5.1.4.1. Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor egyszeri csatlakozási díjat, és az első Havi Előfizetői Díjat számlázhatja le az Előfizetőnek, aminek a befizetése a Szolgáltatás megkezdésének feltétele. A továbbiakban az Előfizető köteles a Havi Előfizetői Díjat, valamint a Szolgáltatás igénybevétele után Forgalmi Díjat megfizetni Szolgáltatónak, amelyről Szolgáltató havonta számlát küld Előfizetőnek. A díjak mértéke az Előfizető által választott szolgáltatástól függ.

Előfizető köteles a számlán feltüntetett esedékes teljes összeget a számlán feltüntetett fizetési hatánapig a Szolgáltatónak megfizetni.

Lebeszélhető díjsomagok esetén a lebeszélhetőség a számlázási ciklus első napjától számított adott díjsomagra vonatkozó forgalmi irányokra és forgalmi díjakra vonatkozik.

5.1.4.2. Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért az Előfizetői Díjat előre meg kell fizetnie. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért a Forgalmi díjat előre köteles megfizetni. Az Előfizető a Szolgáltatást az előre megfizetett Forgalmi Díjnak megfelelő mértékben veheti igénybe.

5.1.4.3. Díjsomagok

A Szolgáltató által meghirdetett díjsomagokat a mindenkori Díjszabás (2. számú melléklet) a díjsomagok időbeli hatályának feltüntetésével tartalmazza. A Szolgáltató megkülönböztet általános hatályú és akciós díjsomagokat.

5.1.4.4. Általános díjcsomagok

Az általános díjcsomagokat bármely Előfizető jogosult választani és igénybe venni a szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés aláírását követően. Az általános Díjcsomagokat a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza.

5.1.4.5. Akciós díjcsomagok

Akciós díjcsomagokat a Szolgáltató időszakosan indít. Az akciós díjcsomagokat igénybe venni az adott akciós díjcsomagban megjelölt Előfizetői kör jogosult az akcióban jelölt időbeli hatállyal és feltételekkel. Az Általános Szerződési Feltételek 7. sz. melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles a mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, azonban ez esetben az Előfizetők előzetes értesítése nem szükséges. Ennek a Szolgáltató úgy felel meg, hogy a módosított 7. számú mellékletet honlapján közzéteszi, valamint nyomtatott formában Ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja.

5.1.4.6. Egyedi díjcsomagok

Egyedi díjcsomagokat a Szolgáltató az Előfizetővel kötött Egyedi Előfizetői Szerződésben határozhat meg. Az Egyedi díjcsomagok az adott Előfizető által igénybe vett Szolgáltatásokra a Díjszabásban meghatározottól eltérő Díjtételeket tartalmazhatnak. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott – kedvezményes – díjtételek határozott időtartamra (húsgidővel) kötött Egyedi Előfizetői Szerződések esetében a határozott időtartamra vonatkoznak.

5.1.5. Számlázás

5.1.5.1. Számlázás Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által megadott elektronikus címre elektronikus úton megküldi az Előfizetőnek a számlázási időszakra vonatkozó elektronikus számláját és annak tételes számlamellékletét. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött elektronikus számlák és értesítések a kézbesítés napján kézbesítettnek tekinthetők.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban meghatározottakon túlmenően papír alapú számlára tart igényt, úgy azt köteles a szerződés megkötésekor, de legkésőbb az egyes számlázási időszakok vége előtt legalább 30 (harminc) nappal a Szolgáltató felé írásban jelezni.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amennyiben az Előfizetőt erről 30 (harminc) nappal megelőzően értesíti.

A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. (hetedik) napon kézbesítettnek tekintendők.

Európai Unió Előfizető esetén, amennyiben az Előfizető érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, Szolgáltató közösségen belüli számlát állít ki. A közösségen belüli adószám érvényességét a Szolgáltató ellenőrzi.

5.1.5.2. Számlázás Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Az Előfizető a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért az Előfizetési díjat és a Forgalmi díját előre fizeti meg a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően, amelyről az Előfizető által megadott elektronikus címre elektronikus úton megküldi az Előfizetőnek az elektronikus számláját. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött elektronikus számlák és értesítések a kézbesítési visszaigazolás napján kézbesítettnek tekinthetők.

A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. (hetedik) napon kézbesítettnek tekintendők. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltató által igazolható módon a Szolgáltatást az egyenlegét meghaladó mértékben veszi igénybe, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy díjigényét a következő egyenlegfeltöltés alkalmával az egyenleg összegéből levonja, egyenlegfeltöltés elmaradása esetén pedig követelését az Előfizetőnek kiszámlázza.

Európai Unió Előfizető esetén az Előfizető érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, Szolgáltató közösségen belüli számlát állít ki. A közösségen belüli adószám érvényességét a Szolgáltató ellenőrzi.

5.1.5.3. A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevételét kivéve az Előfizető tételes számlamellékletre jogosult. A Szolgáltató Tételes Számlamellékletet csatol a kiállított számlához. A Tételes Számlamellékletnél részletesebb Hívásrészletező Számlamellékletet minden Előfizető a Szolgáltató által biztosított online felületről ingyenesen elérheti.

5.1.5.3.1. Tételes számlamelléklet

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevételét kivéve az Előfizető részére kiállított tételes számlamellékletben az előfizetési díjak, a beszéd és nem beszéd célú forgalmi díjak és a kiegészítő szolgáltatások díjai elkülönítetten kerülnek feltüntetésre. A számlamellékletben a beszéd és a nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok és kedvezmények külön is fel vannak tüntetve.

5.1.5.3.2. Hívásrészletező számlamelléklet

A hívásrészletező számlamelléklet magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A hívásrészletező számlamelléklet szolgáltatásonként és szolgáltatónként tartalmazza:

- a hívott számát;
- a hívás kezdő időpontját;

- a hívás időtartamát;
- a hívásegység díját;
- a hívás díját.

A hívásrészletező számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig, visszamenőlegesen két évre igényelhető. A hívásrészletező számlamellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

5.1.5.3.3. A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi korlátai

A Szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben feltünteti azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét, ez a kimutatás azonban nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

A Szolgáltató a Hívásrészletező Számlamelléklettel kapcsolatban felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a kimutatással együtt 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. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató a fenti részletes kimutatásban az Előfizető kérésére sem adja meg a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására;
- többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);
- a segélykérő szolgáltatokat értesítik.

5.1.6. Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek bevonásával – vizsgálni, és az Előfizetőtől a fizetőképességét igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult az Előfizető által bemutatott okmányok valódiságát megvizsgálni, és kétség esetén az okmányok valódiságának bizonyítását kérni az Előfizetőtől.

A Szolgáltató az Előfizetőtől előleget kérhet. Az előleg összegét a Szolgáltató jogosult meghatározni.

5.1.7. Díj túlfizetés

Az Előfizetői számláknak a számlán szereplő összegén felüli, a befizető szándékától független befizetése bármely számlafizetési módon. Az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában a túlfizetés összegét a Szolgáltató jogosult az Előfizető következő számláján jóváírni, vagy az egyenlegét a túlfizetés összegével megnövelni.

Abban az esetben amennyiben az Előfizető a túlfizetés összegét nem a fentiek szerint kívánja érvényesíteni, és a Szolgáltatót a túlfizetés összegének visszafizetésére szólítja fel, úgy az Előfizető köteles a visszatérítéssel kapcsolatos adminisztrációs és banki költséget, a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározottak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a visszatérítendő túlfizetés összegéből levonja a fenti, visszatérítéssel kapcsolatos költségeket.

5.1.8. Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén)

Az Előfizető a Szolgáltató számláján szereplő fizetendő összeget a számlán feltüntetett időpontig köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Amennyiben az Előfizető a számlát a megjelölt időpontig nem egyenlíti ki, vagy nem bizonyítja, hogy a számla kiegyenlítéséhez szükséges összes intézkedést megtette, a Szolgáltató írásbeli felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakóhelyére vagy székhelyére. Az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a jelen ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására, illetve felmondására az ÁSZF 6.2.1 fejezete szerint.

Ha az Előfizető díjtartozását a Szolgáltatás korlátozásának ideje alatt fizeti meg, a korlátozás megszüntetéséért a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű korlátozás-megszüntetési díjra jogosult. A korlátozás-megszüntetési díjat a korlátozás megszüntetését követően megküldött első számla külön számlatételként feltüntetve tartalmazza.

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke: 10 %.

5.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

5.2.1. Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

5.2.1.1. A díjfizetés módjai

- banki átutalás,
- postai átutalás,
- online fizetés,
- készpénz befizetés.

5.2.1.2. A számla kiegyenlítésének napja

- Banki átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Postai átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Online fizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján online fizetéssel a számlát kiegyenlítette.

5.2.2. Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Előre fizetett szolgáltatás esetében a díjfizetés egyenlegfeltöltéssel történik. Egyenlegfeltöltéssel a Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatónál nyilvántartott egyenlegén az egyenlegfeltöltésnek megfelelő – de az Előfizetési Díjjal csökkentett – összeget, mint Forgalmi díjat jóváírja.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódik előfizetési díj és azt az Előfizető rendezte, akkor az egyenlegén jóváírt összeget az Előfizetési Díjjal fedezett időszakban használhatja fel, majd ismételt előfizetési díjrendezés esetén – amennyiben ez a díjjal fedezett időszak lejártát követő 90 (kilencven) napon belül történik – a maradvány egyenleget felhasználhatja. Ha a Szolgáltatáshoz nem kapcsolódik a Díjszabás (2. számú melléklet) szerinti Előfizetési Díj, akkor az egyenleg felhasználásának határideje az utolsó feltöltés napjától számított 12 (tizenkét) hónap.

5.2.2.1. Az egyenlegfeltöltés módjai

- online fizetés,
- előre utalás.

5.2.2.2. Az egyenlegfeltöltés napja

- Online fizetés esetében az egyenlegfeltöltés napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján online fizetéssel fizet;
- Előre utalás esetén az egyenlegfeltöltés napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták.

5.3. A kártérítési eljárás szabályai

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződés szerűen teljesít.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

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

Üzleti Előfizetők esetében a Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetése iránt.

A kötbér megállapításának alapjára és mértékére vonatkozóan a részletes szabályozást az ÁSZF 4. fejezete tartalmazza.

5.4.1. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségére vonatkozó részletes szabályozást az ÁSZF 4.2. és 4.3. fejezete tartalmazza.

Eszr. 3. § (5) bekezdése alapján fizetendő kötbér

Abban az esetben, ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az Előfizetői Szerződés szerinti havi vagy időszakos díj hatszorosát, abban az esetben **2022. február 15.** napjától kezdődően a Szolgáltató a kötbér összegét jóváírja az Előfizető Ügyfélegyenlegén. Ebben az esetben mindaddig, amíg az Előfizető a kötbér kifizetéséhez szükséges adatok Szolgáltató részére történő megadásával nem igényli a kötbérként jóváírt összeg Szolgáltató általi megfizetését, a Szolgáltató az Előfizető mindenkor fizetési kötelezettségeit ezen jóváírt kötbérösszeg terhére számolja el. *Jelen pontban írtak az Üzleti Előfizetőre nem kerülnek alkalmazásra.*

5.4.2. Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 10 %.

6. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

6.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet az Előfizető kérésére vagy a Szolgáltató által.

6.1.1. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

Az Előfizető a Díjszabásban (2. számú melléklet) rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az Előfizetői Szolgáltatás

- minimum 1 (egy) hónapos, maximum 6 (hat) hónapos időtartamra történő szüneteltetését kérni;
- a határozott időre, hűségidővel kötött szerződések szüneteltetése esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Előre fizetett szolgáltatások nem szüneteltethetők.

Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak - az Előfizetői Szerződés Díjszabásában (2. számú melléklet) feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj, illetve egyszeri eljárási díj fizetésére köteles.

Szolgáltatáscsomag esetén az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. **Üzleti Előfizetők** esetében ezen pontban foglaltak nem alkalmazhatók (eltérés az Eszr. 17. § (4) bekezdésétől).

Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás esetén az Üzleti Előfizetők részére nyújtott NDSL internet szolgáltatás szüneteltetésére Előfizetői kezdeményezésre nincs mód.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

6.1.2. A Szolgáltató általi szüneteltetés

Az Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónapoként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- d) **Üzleti Előfizetők** esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 (tizenkét) havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot;
- e) a Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, ha a felmondásra azért kerül sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okok közül a fentiek szerinti a) b) c) d) pontok szerinti ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

6.1.3. Rendszeres Karbantartás

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

A rendszeres karbantartási munkákat lehetőség szerint minden alkalommal 0:00-6:00 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről Internetes Honlapján a szüneteltetést megelőzően 15 (tizenöt) nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

6.2. 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, továbbá a megvalósításának módjai

6.2.1. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével akkor jogosult, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 (nyolc) napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 (tizenöt) napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a jelen ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít;
- e) az Előre fizetett szolgáltatás esetén, ha a Szolgáltatás sajátosságaiból adódóan negatív egyenleg keletkezik;
- f) a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 15 (tizenöt) napos felmondási határidővel felmondani és ennek időtartamára a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A szolgáltatás visszaállítása itt abban az esetben történik meg, ha az Előfizető a korlátozás napjától számított 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltatót személyesen felkeresi a Szolgáltató bármely üzlethelyiségében, mely során az adategyeztetés megtörténik, és az Előfizető meg tudja adni az Előfizetői Szerződésen megadott adatokat. Amennyiben a személyes adategyeztetés 15 (tizenöt) napon belül nem történik meg, az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi kötelezettsége esedékessé válik;

- g) az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 6. számú mellékletében meghatározott internet-használati szabályokat.

A Szolgáltató – kivétel abban az esetben, ha vélelmezi, hogy Előfizető szándékosan megtévesztette illetve díjtartozás esetén – a műszakilag kivitelezhető mértékben csak azokat az Előfizetői szolgáltatásokat korlátozza, melyek kapcsán az Előfizetői szerződésszegés bekövetkezett és erről a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 (három) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől biztosítékként hóközi díj fizetését kérheti. Az összeghatár, melynek elérése esetén a Szolgáltató ezzel a jogával élhet a még le nem számlázott forgalom teljes összegére vonatkozóan nettó 10.000 Ft. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja az Előfizető értesítése mellett és a Szolgáltatás további igénybevételét az Előfizető számára biztosíték fizetéséhez kötheti.

A Szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a Szolgáltatása vonatkozásában az alábbiakat:

- az előfizető hívhatóságát (bejövő forgalom) Magyarországon, magyar hívószámokról,
- a segélykérő hívások továbbítását,
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét,
- olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, mely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybe vételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető díjtartozás esetén, amennyiben az Előfizető benyújtja, vagy bemutatja a Szolgáltatónak a díjtartozás rendezését igazoló dokumentum(ka)t, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért adminisztrációs díjat számol fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek útján is – vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni. Amennyiben az

Előfizető díjfizetési vagy biztosítéknyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon – pl. különösen az Előfizető bejelentése alapján és azt követően az ellenőrzéseket végrehajtva – tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

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

Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető magatartása miatt került sor, a korlátozás megszüntetése az Előfizető kérésére csak a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi egyéb hátralékos tartozás megfizetését követően történhet.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a segélykérő hívások továbbítását, illetve a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét.

Amennyiben a Szolgáltatót kár érte az Előfizető olyan magatartása miatt, amely a Szolgáltatás korlátozásának indokául szolgál, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ebből eredő kárigényét az Előfizetővel szemben érvényesítse.

6.2.1.1. Az internet-szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális szabályok

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen, illetve nagy mennyiségű levelet küld.

Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják;
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagy mértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- az olyan e-maileket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában

(To, Cc, Bcc) .

Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben:

- 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1.000 címzettet, illetve
- 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagymennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek, a Szolgáltatás védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- Amennyiben az Előfizető a számára nyújtott Szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :
 - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik,
 - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
 - amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbe mehet,
 - amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő, ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:
 - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
 - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva a Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :
 - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért,

- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő, ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzé tevőt azonosítsa, és vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, a Szolgáltató korlátozhatja a Szolgáltatást és erre hivatkozva felmondhatja az Előfizetői Szerződést.

6.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése

A Szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 (tizenöt) napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

7. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Az Előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával, a jogszabályok, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek módosulásával módosítható.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

7.1. A szerződés módosítás esetei

- Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása;
- Felek Előfizetői Szerződésben rögzített, közös megegyezésen alapuló, jövőre szóló kétoldalú szerződésmódosítása; **(helyett): A fogyasztói árindex változás miatt 2023. évtől alkalmazott díjkorrekciós mechanizmus.**
- Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása;
- Az Előfizető által kezdeményezett szerződés módosítás.

7.1.1. Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így az sem, ha az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosítási ajánlat közlését követően a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, vagy a Szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Így abban az esetben, ha az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az Előfizető Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A Szolgáltató a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az Előfizetői Szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a

határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Az Előfizető a Szolgáltatónak az Előfizetői Szerződés kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- jelenlévők között, különösen Ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás megkötésével, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával.

A fentiek szerinti hozzájáruló nyilatkozatot Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlatának kézhezvételét követően a módosításra vonatkozó ajánlatban megjelölt határidőn belül kell megküldenie Szolgáltató részére. A nyilatkozat határidőben történő megküldésének minősül, ha Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártának napján tértivevényes levélben postára adja, illetőleg elektronikus levélben megküldi. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 (hatvan) napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján.)

7.1.2. A fogyasztói árindex változás miatt 2023. évtől alkalmazott díjkorrekciós mechanizmus.

Az Általános Szerződési Feltételek 2. és 2.a. (Díjszabás) mellékletében, illetve az előfizetői szerződésekben rögzített havi előfizetési díjakat és a kiegészítő havi előfizetési díjakat évente egy alkalommal – jelen módosítás alapján először 2023-ban - a Szolgáltató az alábbiak szerint kiigazíthatja:

A fentiek szerinti havi előfizetési díjak és kiegészítő havi előfizetési díjak évi egy alkalommal, maximum a hivatalos, KSH, mint állami szerv által megállapított és publikált, tárgyévet megelőző évre vonatkozó éves hivatalos fogyasztói árindex mértékével növelhetők, annak közzétételét követő 30-180 napon belül.

7.1.3. Az Előfizetői Szerződés Egyoldalú szerződésmódosítása a Szolgáltató által

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés részét képező jelen ÁSZF-et vagy az Előfizetői Szerződést – az Egyedi Előfizetői Szerződésre kiterjedően - egyoldalúan módosítani.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás, valamint ha a Szolgáltató a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az Előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni.

Az Előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 (negyvenöt) napon belül azonnali hatállyal, minden további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, kivéve abban az esetben:

- a) ha a Szolgáltató egyoldalú módosítása következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) a Szolgáltató egyoldalú módosítása adminisztratív jellegű – nem lényeges módosítás – és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Az egyoldalú módosítás esetén nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak:

- a díjak, a díjcsomagok,
- az adatforgalmi korlátozások,
- az adatátviteli sebességek,
- a lefedettség/igénybe vétel területi korlátai,
- a személyes adatok kezelésének

az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha egyébként a hátrányos módosítások előnyös változásokkal járnak együtt.

Új szolgáltatások bevezetése nem értelmezhető a meglévő Előfizetői Szerződés és az ÁSZF módosításaként, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, így ezen új szolgáltatások az Előfizetők tekintetében az Előfizetői Szerződést, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az ÁSZF-ben rögzített feltételeket sem érintik. Az új szolgáltatások bevezetése esetén az Előfizetőket a felmondási jog nem illeti meg.

Ugyancsak nem minősül a meglévő Előfizetői Szerződés módosításának az olyan új ÁSZF feltételek bevezetése vagy a már meglévő feltételek módosítása, amely módosítás nem érinti az Előfizető Előfizetői Szerződését.

Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak, ha valamely szerződési feltétel úgy változik, hogy az Előfizetői Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan - a 7.1.3. a)-c) pontjaitól eltérő módon - módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 14 (tizennégy) napon belül az Előfizető minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Előfizetői Szerződést érintik. Ebben az esetben, tekintettel arra, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződését a változások ismeretében köti meg, az ÁSZF módosítása miatt felmondási jog nem illeti meg.

Az Előfizető, amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a Szolgáltató egyoldalú

szerződésmódosítása miatt felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, köteles az igénybe vett eszközkedvezményt - vásárlás vagy bérlet - megtéríteni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására az Előfizető javára az Előfizetői igények minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében.

Az Előfizetői Szerződés (Általános Szerződési Feltételek vagy Egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően tájékoztatja, amennyiben erre az Eht. és a kapcsolódó jogszabályok alapján kötelezettsége áll fent. Ellenkező esetben a tájékoztatási kötelezettségnek a hatályba léptetéshez kapcsolódó - minimum a Szolgáltató honlapján közzétett - közleménnyel felel meg a Szolgáltató.

Előzetes értesítési kötelezettség esetén a Tájékoztatás tartalmazza:

- a pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- díjak módosítása esetén a módosított díjakat részletesen;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, illetve lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

7.1.4. Az Előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető hívószámát megváltoztatni, ha a felek a hívószám megváltoztatásában megállapodtak, illetve műszaki vagy forgalmi okokból a Hatóság által igazoltan szükséges esetben, valamint ha a megváltoztatást jogszabály írja elő.

A hívószám megváltoztatásáról, valamint az Előfizetőt a hívószám megváltoztatásával kapcsolatban megillető jogokról a Szolgáltató 30 (harminc) nappal korábban értesítést küld az Előfizetőnek.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki és jogi feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

A Szolgáltató a kért Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki vagy jogi feltételek hiányára hivatkozva megtagadhatja, köteles azonban az elutasítást részletesen megindokolni.

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői hívószám megváltoztatásért az Előfizető köteles a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott hívószám-megváltoztatási díjat megfizetni.

A Szolgáltató alapesetben vállalja, hogy a hívószámot 6 (hat) hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ennél hosszabb ideig ne rendelje más Előfizetőhöz, és - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel - korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról tájékoztatást adjon. Amennyiben a változtatást az Előfizető kezdeményezi, akkor ezért a Szolgáltató a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott díjat számíthat fel.

A Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról telefonos ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

7.1.5. A szerződés módosítás Előfizető általi kezdeményezése

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF 1. fejezetében meghatározott kapcsolattartási pontokon – szóban, írásban, illetve, ha a Szolgáltatónak az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult, közvetlen elektronikus levélben (e-mail) vagy közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

Az Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezésnek az a magatartás minősül, amellyel a Szolgáltatónál előfizetői jogviszonyban álló személy a saját nevében vagy meghatalmazottja útján az igénybe vett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban rendelkezik, illetőleg az Előfizetői Szerződése keretében új szolgáltatást rendel meg vagy eseti szolgáltatást vesz igénybe.

A Szolgáltató visszautasíthatja az Előfizető új Szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését, mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása van. A kiküldött hőközi számla kiegyenlítéséig az Előfizető nem válthat számlázási ciklust. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető valamely Szolgáltatása korlátozva van.

Határozott idejű szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött Szolgáltatás feltételeinek (így különösen: díjcsomag, illetve opció) módosítására az Előfizetői Szerződés Felek általi közös megegyezéssel történő módosításával van lehetősége. Díjcsomag, illetve opció váltás abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető által választott új díjcsomag és opció együttes havidíja magasabb, mint a határozott idejű szerződésében megkötött díjcsomag és opció együttes havidíja. Az új díjcsomag és opció a határozott időtartam hátralévő része alatt kizárólag ugyanilyen módon módosítható.

Az Előfizető által bármilyen formában kezdeményezett kétoldalú Előfizető Szerződés módosításra, és értelemszerűen az így módosított Előfizetői Szerződésre az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó rendelkezések irányadóak.

7.1.5.1. Változás az Előfizető adataiban, jellegében és személyében

7.1.5.1.1. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizetői Szerződésben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok bemutatását követő 15 (tizenöt) napon belül vezeti át. A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

7.1.5.1.2. Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltatás átvezetését a Szolgáltató díjfizetéshez kötheti, mely esetben a fizetendő díj összegét a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza.

Az Előfizetői jelleg változása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondására vagy módosításának kezdeményezésére, amennyiben a nyújtott szolgáltatás a megváltozott Előfizetői jelleg miatt az Előfizető által nem vehető igénybe.

A jelen pontban meghatározott bejelentések alapján a Szolgáltató az adatok módosítását 15 (tizenöt) napon belül vezeti át.

Amennyiben a bejelentett adatváltozás érinti a szolgáltatás megkötéséhez kapcsolódó, adatok és dokumentumok körét, úgy a Szolgáltató a változás bejelentés során kérheti a vonatkozó eljárás megismétlését és a dokumentumok ismételt bemutatását.

7.1.5.1.3. Átírás

A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit másra átruházni. Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy Előfizetői jogviszonyát a Szolgáltató hozzájárulásával más személyre átruházza.

A Szolgáltató az átírási kérelmet minden esetben új szerződéskötési igényként kezeli. A Szolgáltató visszautasíthatja az átírási kérelmet mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, és/vagy amíg korlátozás alatt áll.

Üzleti Előfizető díjtartozása esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles.

Az Előfizető személyének átírását abban az esetben lehet átvezetni, ha az átadó Előfizetőnek lejárt számlatartozása nincs, illetve vállalja, hogy az átírás napjáig keletkező díjakat a Szolgáltatónak megtéríti. Szolgáltató – erre vonatkozó külön megállapodás kivételével – az átírást nem vállalja az esetleges lejárt tartozások rendezéséig. Az átírás díját – melyet az Átadó köteles az utolsó esedékes számla összegével együtt megfizetni – a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza. Amennyiben az átadás díját – külön nyilatkozat alapján – mégis az Átvevő viseli, akkor erre vonatkozóan a Szolgáltató az Átvevő részére díjbekérőt állít ki és az átírás díjának beérkezéséig az átírást nem kezdi meg.

A Szolgáltató jogosult továbbá az átírás során az új Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek útján is – vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetve ezt igazoló okmányokat vagy nyilatkozatokat kérni, és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani.

Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni.

Az új Előfizető nem kötelezhető, hogy az átírási díjon felül belépési díjat fizessen.

Az átírás határideje a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől, valamint a fentiekben meghatározott pénzügyi feltételek teljesítésétől számított 15 (tizenöt) nap.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha:

- az egyéni vagy egyéni vállalkozó Előfizető elhalálozott és az Előfizetői Hozzáférési Ponton az örökös vagy a Felhasználó továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, vagy
- az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor:

- egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra vagy
- az elhalálozott Előfizető örököse, a Felhasználó, vagy a Szolgáltatást ténylegesen használó személy kívánja igénybe venni a szolgáltatást azon az Előfizetői Hozzáférési Ponton, ahol az elhalálozott Előfizető vette igénybe a Szolgáltatást. Az elhalálozás napja és az Előfizető halálának napjáról történő tudomásszerzés időpontja közötti időszakban történő szolgáltatások igénybevételének ellenértékének megfizetéséért az örököst, a Felhasználót, illetve a szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő személyt a Szolgáltató felé egyetemleges felelősség terheli.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást a fenti határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.1.5.1.4. Áthelyezés

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére a Szolgáltató köteles az Előfizetői Hozzáférési Pontot földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

Az áthelyezés díját a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza.

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

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, egyes szolgáltatások esetében külön díjfizetési (ld. Díjszabás – 2. számú melléklet) kötelezettség mellett nyílik lehetőség.

Áthelyezés esetén az Előfizető nem változik. Különböző Előfizetők között a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az nem lehetséges az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 (harminc) napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 (kilencven) napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

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

Az a) és a b) pontban foglaltak esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés létesítéséig az Előfizetői Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartásakor a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.1.5.1.5. Díjcsomag-váltás

Díjcsomag módosításkor az Előfizetői Hozzáférési Pont és egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak. A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban vagy e-mailben lehet bejelenteni.

Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a Szolgáltató a következő 15 (tizenöt) munkanapon belül teljesíti. Ezt követően, a választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató a következő számlaforduló induló napjától teljesíti. A nem írásban történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban, illetve e-mailben visszaigazolja.

Speciális feltételű, akciós csomagok esetén a Szolgáltató meghatározza a csomagváltási lehetőségeket és erről az ügyfeleket ügyfélszolgálatán tájékoztatja.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés díjcsomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

Ennek alapján határozott időre kötött szerződés vagy igénybe vett szolgáltatás esetében a díjcsomag váltást a Szolgáltató a kedvezmények visszafizetéséhez vagy ismételten határozott idejű szerződéskötés vállalásához kötheti, amennyiben a választott új díjcsomag számára kedvezőtlenebb.

8. Az Előfizetői Szerződés időtartama, megszűnése

8.1. A szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozott vagy határozatlan. Erről a Felek az Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznak. A határozott időtartam a Szolgáltatás aktiválásának napján kezdődik meg.

A szerződés megkötésekor a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a különböző időtartamú szerződések – így a határozott és a határozatlan időtartamú szerződések – megkötésének feltételeiről, mely tájékoztatási kötelezettségének jelen ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben foglalt közléssel eleget tesz.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama, illetve az egyes szolgáltatások igénybe vételének időtartama függ az Előfizető által választott díjcsomagtól, illetve az igénybe vett kedvezményektől.

8.2. A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés Egyéni Előfizetők számára a lenti kivételekkel legfeljebb 12 (tizenkét) hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését vagy időtartamát érintő módosítást megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit igazolható módon bemutatja.

Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői szerződés 24 (huszonnégy) hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez eszközvásárlás is kapcsolódik, amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele érdekében biztosítja ezen lehetőséget Előfizetői számára. Minden ilyen esetben a 24 (huszonnégy) hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződésnek a eszközvásárlásához kapcsolódó havi részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 (tizenkét) hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt Eszköz bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat függetlenítés). Jelen kitétel nem vonatkozik a bérleti konstrukcióban biztosított készülékekre.

Üzleti Előfizető esetében a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés határozott időtartamát - az Eht-ban rögzített 12 (tizenkét) és 24 (huszonnégy) havi időkorláttól függetlenül – szabadon határozza meg. A határozott időtartam alatt fizetendő előfizetési díjak összegét – akár eszközvásárlás mellett, akár anélkül köti meg az Előfizető a szerződését – a Szolgáltató ugyancsak szabadon, minden kötöttség nélkül – az Eht-ban a 12/24 havi időtartamú előfizetői szerződésekre meghatározott előírásoktól függetlenül – határozza meg. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően nem köteles felajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és nem köteles bemutatni annak részletes feltételeit sem. Amennyiben az **Üzleti Előfizető** az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére részletfizetési szerződést köt, akkor a részletfizetési szerződés annak időtartamától függetlenül kiterjedhet az általa megvásárolt eszközre is, és a részletfizetési

szerződése előírhatja, hogy annak hatálya alatt az Előfizetői Szerződését az Előfizetőnek fent kell tartania. (Eltérés az Eht. 127. § (4b), (4c), (4g) bekezdéseitől.)

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

A határozott idejű szerződésekhez kötött, vagy egyes szolgáltatások esetében hűségidőhöz kapcsolt Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti, és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni. Üzleti előfizetők esetében Felek ettől eltérő jogkövetkezményekben is megállapodhatnak az Egyedi Előfizetői Szerződésben.

A Szolgáltató az Előfizetővel szemben fennálló követelését Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek kiszámlázza, Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető egyenlegéből levonja. Amennyiben az Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy egyenlege a kedvezmény összegét nem fedezi, a Díj-nemfizetés rendelkezései irányadók.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Üzleti Előfizető esetében a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe lépő határozatlan idejű Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek és díjak az Előfizetőre nézve hátrányosabbak is lehetnek a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél és díjaknál. A határozatlan időtartamú szerződés díjaira, amennyiben az Előfizetői Szerződés díjszabása tartalmaz a határozatlan időtartamú szerződésre meghatározott díjakat, akkor azok alkalmazandók, azok hiányában az alaptarifa. (Eltérés az Eht. 134. § (14) bekezdésétől.)

8.3. A szerződésfelmondás esetei, feltételei

8.3.1. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

8.3.1.1. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondása

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést – kivéve amennyiben a jelen ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés ettől eltérő felmondási időt állapít meg – 60 (hatvan) napos felmondási idővel mondja fel (rendes felmondás).

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 (hatvan) napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján.)

8.3.1.2. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondása

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető általi megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel mondhatja fel, ha:

- a) az Előfizető bármely módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg,
- b) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, de nem kizárólag:
 - i. ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használja; a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján az Előfizető a Szolgáltatást vélelmezhetően a büntető- vagy szabálysértési jogszabályokba ütköző célra használja;
 - ii. alaposan feltehető, hogy az Előfizető a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik;
 - iii. Előfizető a Szolgáltatások igénybevétele során jogsértő tevékenységet végez;
 - iv. az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Eszközt nem rendeltetésszerűen használja és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg;
- e) amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás esedékes díját a fizetési határidő elmulasztását követő 8 (nyolc) napon belül elküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki;
- f) amennyiben a szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően a Szolgáltató e pontban foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői szerződést, hanem a Szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggeszti, és a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, akkor a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára.

A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat a Szolgáltató másik szolgáltató helyett szedi be, és az a), c), d), vagy e) pontok valamelyikében

foglalt feltételek teljesültek, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Az Előfizető Díjtartozása miatti Szolgáltatói rendkívüli felmondásra vonatkozó további rendelkezések

Nem jogosult a Szolgáltató a 8.3.1.2. e) pontja alapján felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártóságát a panaszban érintett Szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

8.3.1.3. Jogosulatlan adatszerzés és adatkezelés esetei

A Szolgáltató a fenti, 8.2.1.2. pont a) és d) alpontjai szerinti szerződésszegésnek tekinti az alábbi Előfizetői magatartásokat is:

- a) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre;
- b) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amelyeket jogosulatlan adatszerzés útján szerzett meg.

8.3.1.4. A felmondás közlésének módja

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

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30

(harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a Szolgáltató általi felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

8.3.2. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

8.3.2.1. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes előfizetői felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az **Üzleti Előfizető** a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. (Eltérés az Eht. 134. § (1) bekezdésétől.)

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

8.3.2.2. Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli előfizetői felmondása

8.3.2.2.1. Általános szabályok

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel, az alábbiakban meghatározott esetekben:

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, kivéve, ha:

- a módosítás következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg
- a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi és használati korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség/igénybe

vételi terület, vagy a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

Fenti körülmények fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

Az Előfizető – kivéve az Üzleti előfizetőt (eltérés az Eszr. 9. § (1) – (2) bekezdéseitől) – a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 (tizennégy) napon belül azonnali hatállyal felmondhatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizetői Hozzáférfési Ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe.

Az Előfizető – kivéve az Üzleti Előfizetőt – a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői Szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosult felmondani, ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani;
- b) a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- c) a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 (harminc) napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Szolgáltatás a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. Ebben az esetben a Szolgáltató kizárólag az Eszköz vásárlásából eredő kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Előfizető által megtérítendő eszközkedvezmény összege nem haladhatja meg sem a Szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem az Eszközkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét. Előfizető a rendkívüli felmondási jogának érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket köteles a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.

Az Üzleti Előfizető kivételével az Előfizető, amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett valamennyi kedvezményt, ideértve az igénybe vett Eszközkedvezményt követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ezen esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap. Az igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Üzleti Előfizető esetén a teljes eszközkedvezmény követelhető, valamint Felek az Előfizetői Szerződésben külön következményekben (pl. kötbér fizetés, hátralévő szerződéses díj megtérítése) is megállapodhatnak.

Az Üzleti előfizető kivételével az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási

jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdji, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az Egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 (tizenöt) napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról. *A jelen pontban foglaltak Üzleti előfizető esetén nem alkalmazandók.*

Az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében nem alkalmazhatóak a jelen fejezetben rögzített rendelkezések, ez a szolgáltatás rendkívüli, azonnali hatályú felmondással nem felmondható.

A megszűnés időpontja

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

Az Előfizetői felmondás módja

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet az Előfizetői Szerződés megkötésére is biztosít.

Az Előfizetői Szerződés körében meghatalmazottként eljáró személyek közül kizárólag az jogosult az Előfizető nevében és helyett felmondani az Előfizetői Szerződést, akinek a rendelkezési jogosultsága kifejezetten kiterjed az Előfizetői Szerződésről megszüntetés útján történő rendelkezésre is. Ilyen esetben az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés Előfizető által meghatalmazott személy általi megszüntetésével kapcsolatban a Szolgáltatóval szemben sem kár, sem egyéb igényt nem érvényesíthet, továbbá tudomásul veszi, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést az Előfizető által meghatalmazott személy a határozott időtartam lejártá előtt megszünteti, úgy annak jogkövetkezményei az Előfizetőt terhelik.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést elektronikus levél útján jogosult felmondani ráutaló magatartással, amennyiben az adott Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés elektronikus úton megköthető.

Az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni. Az írásban történő felmondás (felmondási idő) kezdő időpontjának az a nap számít, amely napon az Előfizető felmondását a Szolgáltató átveszi, elektronikus úton gyakorolt felmondás esetén, amikor a felmondás a Szolgáltató tudomására jut. A felmondási időtartam – azaz a felmondás Szolgáltatóval való közlésének időpontja és az előfizetői jogviszony megszűnésének időpontja közötti időtartam –

alatt keletkező díjakat (a havi előfizetési díj illetve egyéb havidíj időarányos részét és a forgalmi díjakat) a Szolgáltató az Előfizetőnek kiszámlázza.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja, kivéve, amennyiben a jelen ÁSZF kifejezetten eltérően rendelkezik. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Amennyiben a megtétel vagy megküldés napja munkaszüneti napra esik, abban az esetben az azt követő munkanap minősül a megtétel vagy megküldés időpontjának. A határidő számítása szempontjából a határidő első napjának a megtétel vagy megküldés napját követő első munkanap minősül.

8.3.2.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének a következményei

Amennyiben az Előfizető – kivéve az Üzleti Előfizetőt – a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződést a fent meghatározottak alapján – ld. 8.2.2.2 – jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag az eszközvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben az Előfizető által megtérítendő eszközkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői Szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem az eszközkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Abban az esetben, ha a Határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az Előfizető az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződést a határozott időtartam lejártá előtt a fenti pontban foglalt esettől eltérő okból felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására a szerződésszegésével okot szolgáltat – amely esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap lehet –, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett valamennyi kedvezményt követelheti, ideértve a eszközvásárlásból eredő kedvezményeket is, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Üzleti Előfizető esetében, ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejártá előtt mondja fel, vagy a Szolgáltató felmondására a szerződésszegésével maga szolgáltat okot – amely esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap lehet –, a Szolgáltató nem csak az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket – ideértve a eszközvásárlásból eredő kedvezményeket – követelheti az Előfizetőtől, hanem valamennyi olyan kedvezményt, amelyet az Előfizetői Szerződésre tekintettel az Előfizetőnek biztosított, és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt (pl. kötbér) is fűzhet (eltérés az Eht. 134. § (15a) bekezdésétől).

Üzleti Előfizető esetében a határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása esetén az Üzleti Előfizető a részére a Szolgáltató által nyújtott teljes eszközkedvezmény összegét köteles megtéríteni. Az előzetes tájékoztatásban a eszközkedvezmény számítási módja nem kerül feltüntetésre (eltérés az Eszr. 26. § (4) és (5) bekezdésétől).

8.3.2.4. Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. router, bérelt IP telefonkészülék vagy más, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszköz) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 3 (három) munkanapon belül visszaszolgáltatni. A Szolgáltató központi Ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök visszaszolgáltatását. Az eszközök visszaadásáról a Szolgáltató igazolást ad az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni amely a készülékek megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) hónapon belül az Előfizető részére az eszköz visszaszolgáltatásának lehetőségét a kártérítési díj jóváírása mellett. Ez időn túl az Eszköz visszaszolgáltatása nem eredményezi a kártérítési díj jóváírását.

8.3.3. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

8.3.3.1. Közös megegyezés

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő Felek közösen ebben megállapodnak, és azzal a feltétellel, hogy a Felek a ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződést ráutaló magatartással (elektronikus levél és annak visszaigazolása), kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Előfizetői Szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Előfizetői Szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg.

8.3.3.2. Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése

Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei elhalálozás esetén

Az Előfizető (természetes személy vagy egyéni vállalkozó) elhalálozása esetén az öröklésre jogosult (örökös) köteles az Előfizető elhalálozásának tényét a Szolgáltató felé a halotti anyakönyvi kivonat kiállítását követően haladéktalanul bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes hatóság által kiállított halotti anyakönyvi kivonat eredeti formában történő bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a bemutatott, eredeti halotti anyakönyvi kivonatról másolatot készíteni és azt 1 (egy) évig megőrizni, vagy halotti anyakönyvi kivonat másolat megküldését kérni az örököstől. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés az elhalálozás napjára visszamenőleg szűnik meg.

A számhordozási eljárással az átvevő Szolgáltatóhoz került hívószám esetében az Előfizetői Szerződés – elhalálozás ténye miatti - megszűnését követően az érintett hívószám későbbi felhasználására való jogosultsága visszakerül az átadó szolgáltatóhoz, mint a számkijelölési engedély jogosultjához. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy a halotti anyakönyvi

kivonat bemutatását követően az Előfizetői Szerződés az elhalálozás napjára visszamenőleg szűnik meg.

A Szolgáltató az Előfizető halála esetén az előfizetői jogviszonyt – az Előfizető haláláról való fentiek szerinti tudomásszerzését követően – az Előfizető halálának napjával minden további külön feltétel nélkül megszűntnek tekinti.

Ha az öröklésre jogosult (örökös) vagy bármely más személy – az Előfizető elhalálozásának napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben – a Szolgáltatást használja, akkor az ahhoz kapcsolódó díjakat köteles kifizetni.

Amennyiben az elhalálozás napját követően volt fizetős forgalom az érintett Előfizetésen (Előfizetések) abban az esetben a Szolgáltató jogosulttá válik az elhalálozás napja és a legutolsó fizetős forgalom között keletkezett havi-, forgalmi- és egyéb díjakat kiszámlázni az öröklésre jogosult (örökös) részére. Ezen díjakat végelszámoló számlában számlázza ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az öröklésre jogosultat (örököst) terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (jogutód nélküli megszűnés esetén)

Az Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén a végelszámoló vagy a felszámoló (a továbbiakban: Képviselőre jogosult) köteles a jogutód nélküli megszűnés tényét az Előfizető törléséről hozott bírósági végzés meghozatalát követően haladéktalanul a Szolgáltató irányába bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes cégbíróság által az Előfizető cégjegyzékből történt törléséről kiállított, hivatalos dokumentum bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a már bemutatott, cégbírósági dokumentumról másolatot készíteni és azt 1 (egy) évig megőrizni, vagy dokumentum másolat beküldését kérni. A Képviselőre jogosult tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés a cégbírósági dokumentumban szereplő, jogutód nélkül történő megszűnés napjára visszamenőleg szűnik meg.

Ha az Előfizető vagy bármely más személy az Előfizető jogutód nélküli megszűnésének napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben az Előfizetői Szolgáltatást sajátjaként használja, köteles a Szolgáltatások igénybevételének ellenértékét a Szolgáltató felé kifizetni.

Ezen díjakat végelszámoló számlában számlázzuk ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az aláírásra jogosultat terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

8.3.3.3. Számhordozás és Szolgáltatásváltás

Számhordozás esetében az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával szűnik meg, feltéve, hogy a számhordozás az Előfizetői Szerződésben szereplő valamennyi hívószámot érinti és valamennyi tekintetében megvalósul.

Amennyiben az Előfizető a Helyhez kötött szolgáltatást a Szolgáltatótól eltérő másik szolgáltatótól kívánja a továbbiakban igénybe venni, abban az esetben az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződése a sikeresen végrehajtott szolgáltatásváltás

időpontjában az átadó szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

A számhordozás részletes folyamatát az ÁSZF 5. sz. melléklete szabályozza.

8.3.3.4. A Szolgáltatásnyújtás megkezdésének Előfizető érdekkörébe eső okból történő elmaradása

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 (tizenöt) napon belül vagy a Felek által megállapodott későbbi időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtás megkezdésének új időpontjában, úgy az Előfizetői Szerződés a megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. (tizenhatodik) napon vagy a felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt naptól kezdve megszűnik. Ilyen esetben a Szolgáltatót nem terheli hátrányos jogkövetkezmény, de az igazolt költségeinek megfizetését követelheti az Előfizetőtől.

8.3.3.5. Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó egyedi feltételek

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén, amennyiben az Előfizető kéri, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó, általa biztosított e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 (hat) hónapos időtartamra.

8.3.3.6. A határozott idő letelte

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, a Szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek kivéve az *Üzleti Előfizetőt* - nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű Előfizetői Szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idő elteltét megelőző 90 (kilencven) napban a Szolgáltató az Előfizetőt tartós adathordozó útján három alkalommal tájékoztatja a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie:

- a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra,
- b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereikhez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének Általános Szerződési Feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A fentiektől eltérően nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe:

- a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti;
- b) ha a Felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lépjen.

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

Nem hosszabbítható meg a Szolgáltatáscsomagra vagy Szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a Szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb Szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a Szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

Üzleti Előfizető ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely Szolgáltatásokból és Eszközből áll és az Előfizetői Szerződése határozott ideje alatt a Szolgáltatótól újabb eszközt vásárol, vagy újabb hírközlési szolgáltatást rendel meg, a szerződése határozott ideje az Előfizető hozzájárulása nélkül is meghosszabbodik (eltérés az Eht. 134. § (14b) bekezdésétől).

A jelen pontban meghatározottak nem alkalmazhatóak egyenlegfeltöltéssel, Előre Fizetett Díjú Szolgáltatás esetében.

8.3.3.7. Az Előfizető elállása

Az elálláskor az Előfizető vagy képviselője, meghatalmazottja köteles a Szolgáltató által kért adatokat megadni. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető elállási jogosultságának ellenőrzéséhez az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat és egy olyan kapcsolattartásra alkalmas telefonszámot, ahol az Előfizető az ügyintézés érdekében azonnal visszahívható.

Az Előfizető köteles az elállás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni, beleértve a Szolgáltató igazolható költségeit is, melyek a még meg nem történt, de folyamatban lévő létesítéshez kapcsolódnak.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződéstől eláll a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől igénybe vett kedvezményeket követelheti, az elálláshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Esetei:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni. **Üzleti Előfizetőt** a jelen pontban foglalt elállási jog nem illeti meg (eltérés az Eszr. 8. § (5) bekezdésétől).
- b) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. *Felek megállapodása esetén, ha a Szolgáltató az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az **Üzleti Előfizetőt** az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog nem illeti meg.*
- c) Amennyiben az Előfizető olyan **Helyhez kötött szolgáltatásra** fizetett elő, amely csomag a feltételei és árazása alapján több szolgáltatásként funkcionál (különálló termékeknek tekinthetők) és az ilyen csomag részét képező különálló termékek telepítésére meghatározott határidőt Szolgáltató túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően Előfizető választása szerint jogosult: az Előfizetői Szerződéstől elállni, vagy az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel való módosítását kezdeményezni akként, hogy annak tartalmát kizárólag a létesített Szolgáltatásra alkalmas csomagra váltják át a Felek hátrányos jogkövetkezmények nélkül. Ebben az esetben Szolgáltató nem jogosult megtagadni az Előfizetői Szerződés fentiek szerinti módosítását, és ebben az esetben a Szolgáltatást a választott díjcsomaggal nyújtja.

A Felek kötelesek egymással az elállás kapcsán elszámolni. Szolgáltató – az Előfizetői Szerződés megkötése és az elállási jog érvényesítése közötti időszakban – amennyiben még nem kezdte meg a szolgáltatás teljesítését, akkor az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjakat, legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríti az Előfizető számára.

Amennyiben a Szolgáltató az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte a szolgáltatás teljesítését illetve a létesítést, akkor a Szolgáltató az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjak időarányos részét – leszámítva a szolgáltatás létesítésével és a megszüntetésével kapcsolatosan felmerült a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében foglalt vagy egyedi megállapodásban rögzített költségeket – fogja visszatéríteni az azonnali hatályú felmondási jog érvényesítését követő 30 (harminc) napon belül.

Előfizető köteles az indoklás nélküli, elállási jog és az indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató

tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben kárának megtérítését követelni, ha az Előfizető az érintett Eszközöket a Szolgáltatónak nem tudja hiánytalanul vagy nem tudja rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban átadni.

8.4. A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok

Amennyiben az Előfizető Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, nem hosszabbítható meg a Szolgáltatásokból és Eszközből/Eszköz bérletből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető a Szolgáltatótól újabb Szolgáltatást rendel meg, vagy további Eszközt igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

Üzleti Előfizető ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely Szolgáltatásokból és Eszközből áll és az Előfizetői Szerződése határozott ideje alatt a Szolgáltatótól újabb eszközt vásárol, vagy újabb hírközlési szolgáltatást rendel meg, a szerződése határozott ideje az Előfizető hozzájárulása nélkül is meghosszabbodik (eltérés az Eht. 134. § (14b) bekezdésétől).

Ha az Előfizető – **az Üzleti Előfizető kivételével** – határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előtt jogosulttá válik az Előfizetői Szerződést a Szolgáltatáscsomag részét képező bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a Szerződés felmondására.

Ha az Előfizető a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői Szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosult felmondani, ha:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani;
- a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 (harminc) napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti.

Üzleti Előfizető ha Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt jogosulttá válik a határozott idejű Előfizetői Szerződését bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, akkor csak azon Szolgáltatás tekintetében lesz jogosult az Előfizető Szerződés felmondására, amely tekintetében a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú módosítása miatt a felmondási joga fennáll (eltérés az Eht. 134. § (15b) bekezdésétől).

Üzleti Előfizető ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely magában foglal legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, és egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, akkor:

- a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatáscsomagnak csak a módosítással érintett szolgáltatásával összefüggésben köteles teljesíteni a szerződésmódosítás kapcsán meghatározott kötelezettségeit, és az Előfizető csak Szolgáltatásonként jogosult gyakorolni a felmondási jogát, azaz csak a szerződésmódosítással érintett Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződését mondhatja fel, ha felmondás feltételei egyébként fennállnak;
- amennyiben az Előfizető Szolgáltatáscsomagba tartozó Szolgáltatások egyike tekintetében kötött határozott időtartamú Előfizetői Szerződése határozatlan időtartamúvá válik, ez a másik Szolgáltatás határozott idejű Előfizetői Szerződésére nincs kihatással, annak időtartamát nem érinti, azzal kapcsolatban a Szolgáltató nem köteles a határozatlan időtartamúvá váló szerződésre vonatkozóan a határozott idő lejárta esetére előírt kötelezettségeket teljesíteni;
- az Előfizető a Szolgáltatáscsomagba tartozó egyik Előfizetői Szerződésének felmondása esetén csak az érintett előfizetésre vonatkozó hívószám(ok) hordozását igényelheti a megszűnést követő 31 (harmincegy) napon belül, illetőleg a szolgáltatóváltást és a számhordozást a szolgáltatók nem kötelesek távoli konfigurációban elvégezni a Szolgáltatáscsomag valamennyi szolgáltatása tekintetében (eltérés az Eht. 128. § (5) bekezdésétől).

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

A helyzet kötött beszédcélú szolgáltatásokat érintő számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos eljárás részletes szabályait, valamint a Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra nézve a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

9. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

9.1. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

Az előfizetői panasz az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásnyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében a Szolgáltató biztosítja a bejelentő által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. vis major, üzemzavar) miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a Szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A Szolgáltató köteles a panasszal kapcsolatos előhangos ügyintézés választását az Előfizető/bejelentő beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyet a Fogyasztóvédelmi Törvény alapján 5 (öt) évig visszakereshető módon megőriz és a panaszbejelentéseket egyedi azonosítóval látja el. A készített hangfelvétel:

- érintett Előfizető általi visszahallgathatóságát a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében előzetes bejelentés alapján lehetővé teszi,
- az Előfizető kérelmére 30 (harminc) napon belül az Előfizető részére másolati példányban rendelkezésre bocsátja.

A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a bejelentőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

9.1.1. Panaszbejelentés

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán (06 1 999 6000) a fentiek szerint, illetve az info@opennet.hu e-mail címre eljuttatott elektronikus levélben, vagy a Szolgáltató levelezési címére küldött levélben (Opennetworks Kft. - 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9.) teheti meg. A Szolgáltató a bejelentést

illetve panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 (harminc) napon belül kivizsgálja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv (nyilvántartás) tartalmazza az alábbiakat:

- a) az Előfizető/bejelentő személyes adatai és elérhetősége,
- b) a panasz részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- c) a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- d) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- e) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha a bejelentésről készített hangfelvétel tartalmazza a jegyzőkönyvre vonatkozó tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a hangfelvétellel kiváltható.

A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt/bejelentőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

9.1.2. Tájékoztatás, információ kérés

Az Előfizető a Szolgáltatással, az Előfizetői jogviszonnyal, a Díjszabással és az akciókkal kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán érdeklődhét.

9.1.3. Díjreklamáció

A Szolgáltató az írásban bejelentett díjreklamációban foglaltakat nyilvántartásba veszi a és 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, egyéb esetekben a díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs.

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

volt. Ennek során az Előfizető kérésére a Szolgáltató az Adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. A Szolgáltató a számlában foglaltak helyességét az ÁSZF 5. fejezetében foglaltaknak megfelelően bizonyítja.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

Az Előfizetőt a díjkülönbözet után napi kamat illeti meg a befizetés és a jóváírás közötti időre. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 10 %.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indoklását írásban megküldi az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott elektronikus címre vagy postai levelezési címre.

Az Előfizető Szolgáltatáshoz kapcsolódó igényei – így a díjak vitatásából eredő igények is – 1 (egy) évig érvényesíthetők.

9.2. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatással kapcsolatban információt kérjen a Szolgáltatótól. Az Előfizetőnek joga van a telefonos Ügyfélszolgálat szolgáltatásait igénybe venni.

A telefonos Ügyfélszolgálat a (1) 999 6000-es telefonszámon hívható. A telefonos Ügyfélszolgálat a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen hívható, más Szolgáltatók hálózatából történő hívás esetén az Előfizető az adott Szolgáltató által meghatározott díjat köteles fizetni.

9.3. Kártérítési igények kezelése – általános szabályok

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetők vagyonában okozott kárt – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint – köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekben eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elvülést megszakítja.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik, az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban.

Az Előfizető által szervizelésre leadott, hibás vagy hibásnak vélt Eszközökön a gyártók szervei minden esetben szoftver-frissítést végeznek. Ez nem minősül javításnak, de a gyártók előírásai

alapján kötelező megtenni azért, hogy az esetleges, a felhasználó által még nem is észlelt hibákat megszüntesse. Az Eszköz memóriatartalma (telefonkönyv, beállított gyorshívók) a szervizeljárás során megsérülhet vagy elveszhet. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Előfizetői kártérítési igényét a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán jelentheti be szóban vagy írásban. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató az általa elismert és az Előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét utólag fizető előfizetők esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, előre fizető előfizetők esetében 30 (harminc) napon belül az előfizetés egyenlegén egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az Előfizető kártérítési felelőssége kiterjed a következőkre: Helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató tulajdonában álló Eszközök elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett Eszköz után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind az Eszköz megrongálódása, mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott Eszköz megsemmisült.

9.4. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről

A Szolgáltatónál történő bejelentésen túl a Fogyasztónak minősülő Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz, bíróságokhoz fordulhat:

- a) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak az Előfizető és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, fax szám: +36 1 488-2186, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu.
- b) Eht. és Fgytv. alapján a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók panaszkezelésre vonatkozó panaszával, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó panaszával,

- c) az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén,
- d) a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz tehet bejelentést,
- e) amennyiben a személyes adataihoz fűződő jogai sérültek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.
- f) Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete értelmében az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére európai online vitarendezési platformon keresztül is lehetőség van fogyasztónak minősülő magánszemélyek részére az általuk leadott rendelések esetén. Az európai online vitarendezési platform elérhető a <http://ec.europa.eu/odr> linken. Az online vitarendező platformról érkező megkereséseket a Szolgáltató a info@opennet.hu e-mail címen fogadja. Ez az e-mail cím kizárólag a vitarendező platformon beérkezett megkereséseket hivatott fogadni. A panaszos fél az online vitarendezési platformon a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.
- g) Amennyiben egy vállalkozás vagy szolgáltató elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy ez alapján kötött szerződésben meghatározott elektronikus hírközlési jogát vagy jogos érdekét egy Szolgáltató megsértette, és a jogvitában érdekelt felek közül egyik egy Magyarországon a másik egy másik Európai Unió tagállamban letelepedett, akkor határon átnyúló jogvitáról beszélünk. Ebben az esetben bármely érintett fél jogvita eljárást kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál.

Ahol ez a szövegben nem szerepel, ott az illetékes hatóságok, testületek elérhetőségét a 3. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

A fenti vitarendezési módok nem érintik az Előfizetők azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt. Amennyiben tehát a fentiekben fogalt peren kívüli eljárásokban sem sikerült orvosolni, az illetékes bírósághoz fordulhat. A területileg illetékes bíróságok listája elérhető a következő honlapon: <https://birosag.hu/birosag-kereso>.

Előfizető, ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média és Hírközlési Biztoshoz fordulhat (elérhetőségek: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>; levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 98.; telefon: +361 429 8644; fax: +361 429 8761).

A Szolgáltató felügyeleti szerveit és azok elérhetőségét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

9.5. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató kifejezetten a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára kifejlesztett termékeket, illetve a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára kifejlesztett szolgáltatásokat jelenleg nem értékesít, így ezekkel összefüggésben külön tájékoztatást nem áll módjában adni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató adatkezelésre vonatkozó feltételeit az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (4. számú melléklet) tartalmazza.

Amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató egyes adatokat adatfeldolgozó minőségben kezel – különös tekintettel az üzleti előfizetőkre, mint adatkezelőkre –, úgy ezen minőségében az adatkezelő utasításainak megfelelően végzi az adatkezelést, melynek szabályozását szintén az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (4. számú melléklet) tartalmazza.

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

10.2.1. Adatbiztonság

A Szolgáltató a személyes és előfizetői, illetve forgalmi adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- változatlanlansága igazolható (adatintegritás),
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett (adat bizalmasság) legyen.

Ezen tevékenysége során a Szolgáltató a nyilvános dokumentumként honlapján (www.opennet.hu) elérhető Információ Biztonsági Politikájában meghatározott irányelveket követi, melyekre vonatkozóan az ott részletezettek szerinti szabályozási kereteket alakít ki.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága és a megfelelő adatvédelem kialakítása is beleértendő.

10.2.2. Adatvédelem

A Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete rendelkezéseinek megfelelően, az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztatóban (4. számú melléklet) részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok

jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz és egyéb kezelt adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés és adatok bizalmassága).

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességét és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A Szolgáltató úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett Felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóságok külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a 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.

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Felügyeleti Hatóságnak bejelenteni.

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére.

A Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei az Adatkezelési Tájékoztatóban (4. számú melléklet) megtalálhatóak.

10.2.3. Adatszolgáltatás, adattovábbítás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társszolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (4. számú melléklet) tartalmazza.

Az adatfeldolgozóként igénybe vett további szolgáltatók körére és a kapcsolódó adatkezelési gyakorlatra vonatkozóan az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (4. számú melléklet) teljes körű tájékoztatás nyújt.

A Szolgáltató az Eht. és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé

tenni, hogy az említett szervezetek az előfizetői adatokat, a hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók telefonkönyvének, illetve tudakozó szolgáltatásnak nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az egyedi Előfizetői Szerződésben adott hozzájárulása szerint kezeli. Ráutaló magatartással, illetve szóbeli Előfizetői Szerződéssel történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozataig titkosan kezeli a birtokában lévő Előfizetői adatokat.

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Szolgáltató a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség.

Az Előfizető személyes adatai kezelésének feltételeit a 4. számú mellékletben foglalt Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. Vegyes rendelkezések

Az Előfizetői Szerződésre a magyar jog rendelkezései irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre az Eht. és a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A jelen Általános Szerződési Feltételekben használt, de nem értelmezett fogalmak az Eht.-ban, valamint az ahhoz kapcsolódó jogszabályokban meghatározott jelentéssel bírnak.



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

1. sz. melléklet

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások tartalma

Hatályos: 2023. május 5-től

12. Helyhez kötött telefonszolgáltatás és kapcsolódó szolgáltatások

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások igénybevételére az Előfizetői Szerződésben (ld. ÁSZF. 3.1. az Előfizetői Szerződés dokumentumairól) foglalt feltételeknek megfelelően, mely feltételeket az Előfizetői Szerződés megkötésével, vagy a Szolgáltatás megrendelésével illetve vagy használatával (ráutaló magatartással) elfogad.

Az alapszolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hanghívások kezdeményezését és fogadását, illetve belföldi és nemzetközi faxüzenetek küldését és fogadását.

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel.

A VoIP szolgáltatás Internet protokollt használó beszédcélú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két Előfizetői Hozzáférési Pont között az Előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítást tesz lehetővé. Szélessávú Internet technológián alapuló helyhez kötött vagy helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás. A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal (szélessávú Internet csatlakozás) és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások keretében:

- az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik a magyarországi, külföldi elsődleges hozzáférési pontokra telepítve, illetve az ott meghatározottak szerint telepítési ponthoz nem kötötten. Az egyes Szolgáltatások esetében az egy előfizetéshez kapcsolt, illetve igényelhető telefonszámok és beszédcsatornák számát a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza.
- nomadikus szolgáltatás esetében az alapszolgáltatás aszinkron összeköttetés mentes adathálózati – helytől független (nomadikus) beszédcélú – szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását (telefon szolgáltatás), illetve belföldi és nemzetközi faxüzenetek küldését, fogadását.

Az alapszolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- **Telefonáló Szolgáltatás** – helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatás: telekommunikációs előfizetői szolgáltatás.
- **Faxoló Szolgáltatás** – IP alapú fax (e-fax) szolgáltatás: telekommunikációs előfizetői szolgáltatás.

12.1. Telefonáló Szolgáltatás

A Telefonáló Szolgáltatás esetében - VoIP szolgáltatás keretein belül - a hívások során beszéd valós idejű-, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus végberendezéséről (IP telefonkészülék, megfelelő szoftverrel rendelkező számítógép vagy mobil eszköz) indított, vagy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus végberendezésére érkező hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal. A Telefonáló Szolgáltatás keretében az Előfizető belföldi és nemzetközi helyhez kötött, helyhez nem kötött (nomadikus) vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható.

A Telefonáló Szolgáltatást mind az Egyéni-, mind Üzleti Előfizetők igénybe vehetik az Jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint.

12.1.1. Hívástípusok

A Telefonáló Szolgáltatás esetében az Előfizető az alábbi típusú hívásokat bonyolíthatja le:

- Hálózaton belüli hívás – Opennetworks Előfizetői körén belüli telefonhívások.
- Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határian belüli Előfizetői Hozzáférési Pontok között létrejött forgalom.
- Belföldi hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.
- Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.
- Nemzetközi hívás: a külföldi telefonszámra irányuló hívás.

Az egyes hívás-típusok díjazását a Díjszabásban (2. számú melléklet) tartalmazza. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a hívott félnél beállított esetleges hívásátírányítás szolgáltatáshoz kapcsolódó harmadik személyek által felszámolt többletdíjakért, hiszen azok nem az ő szolgáltatási-, és érdekkörében keletkeznek.

12.1.2. Speciális hívások

- Négyjegyű számok - A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén - lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott díjak szerint.

- Belföldi zöld szám - A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.
- Segélykérő hívások - A Szolgáltató biztosítja Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.
- Emelt díjas hívások - 06-90-es emelt díjas szolgáltatás és 06-91-es emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás. A szolgáltatások kizárólag a Díjszabásban (2. számú melléklet) felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe, az ott meghatározott feltételekkel. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató alap-beállításként ezen hívószámok elérését az Előfizető részére nem biztosítja, mely – az Előfizető Ügyfélszolgálaton tett igénybejelentése esetén – az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor módosítható.
- Helytől független telefonszámok hívása szolgáltatás (21-es számok hívása) - Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt Előfizetői Hozzáférési Pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független Előfizetői Hozzáférési Pontra végződött beszéd forgalom. A szolgáltatás az 2. számú mellékletben (Díjszabás) meghatározottak szerint vehető igénybe. A 21-es hívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.

12.2. Faxoló Szolgáltatás

A Faxoló Szolgáltatás keretében a faxüzenetek küldése és fogadása lehetséges. Faxüzenetek küldése és fogadása során az Előfizetőnek címzett faxüzeneteket Szolgáltató az Előfizető által megadott, és az Előfizetői Szerződésben rögzített e-mail cím(ek)re, a Szolgáltató által biztosított webfelületen az Előfizető fiókjába, illetve Előfizetői igény szerint vállalati könyvtárakban végződteti. A faxüzenetek kiküldéséhez a Szolgáltató webfelületet, illetve az Előfizető számítógépére telepíthető programot biztosít. A Faxoló Szolgáltatás keretében a fax kommunikáció a T.30 Szabványnak megfelelően történik.

A Faxoló Szolgáltatást mind egyéni, mind üzleti Előfizetők igénybe vehetik a Jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint.

A Faxoló Szolgáltatás keretében – az Előfizető igénye alapján – a Szolgáltató a következő hozzáadott érték szolgáltatásokat biztosítja (ld. Díjszabás – 2. számú melléklet – Faxoló profi csomag):

- bejövő faxok vállalati könyvtárba való másolása (SCP-vel)
- filenév tetszőleges formázása a fax meta adataival
- e-mailes kiküldés esetén a tárgy, szöveg és filenév tetszőleges formázása a fax meta adataival
- PGP által titkosított e-mail küldése.

13. Informatikai és egyéb szolgáltatások

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a könnyebb áttekinthetőség és az Előfizetők tájékoztatása érdekében szabályozza a Távközlési Szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb Szolgáltatások leírását és feltételeit is, melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a Szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, adásvétele (készülék ill. egyéb informatikai eszköz vásárlás és bérlet), informatikai szolgáltatások (szoftverszolgáltatás, felhő alapú informatikai szolgáltatások stb.)

A fenti, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel és szolgáltatás tartalmi leírásokkal, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

A szolgáltató által nyújtott informatikai és egyéb szolgáltatások:

- **VIPeX Szolgáltatás** – IP alapú, menedzselt Telefonközpont szolgáltatás – egyéb számítástechnikai szolgáltatás, melyre külön ESZSZF vonatkozhat
- **VIPeX Szolgáltatáshoz kapcsolódó Call Center modul Szolgáltatás** - IP alapú, menedzselt call center modul szolgáltatás – egyéb számítástechnikai szolgáltatás, melyre külön ESZSZF vonatkozhat
- **Click2Call Szolgáltatás**
- **Készülékberlet**

13.1. VIPeX Szolgáltatás

A VIPeX Szolgáltatás keretében a:

- Szolgáltatás mellé nyújtott helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatáshoz kapcsolódóan
- vagy ettől függetlenül, más szolgáltatónál igénybe vett telefonszolgáltatás/forgalmi szolgáltatás mellé

a Megrendelő (továbbiakban: Előfizető) részére a Szolgáltató saját szerverén üzemeltetett, hostolt és menedzselt, Előfizető által alközponti beruházás nélkül, szolgáltatási díj fizetése mellett igénybe vehető virtuális, **menedzselt telefonközponti szolgáltatást** biztosít. A szolgáltatást Üzleti Előfizetők vehetik igénybe.

A VIPeX szolgáltatás egyéb számítástechnikai szolgáltatás, melyre külön ESZSZR vonatkozhat. A VIPeX szolgáltatás esetében ESZSZR-nek minősül a VIPeX szolgáltatás díjszabását tartalmazó 2.a Melléklet (VIPeX Díjszabás).

13.1.1. Jelenleg kínált VIPeX csomagok

A Szolgáltató által jelenleg kínált VIPeX csomagok funkcionalitása az alábbi listában áttekinthető. Ezek módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót. A csomagok díjazását a Szolgáltató döntése alapján:

- a Díjszabás (2. sz. melléklet) tartalmazhatja, vagy
- azokat egyedi díjmelléklet/díjtájékoztató (ESZSZF-nek minősül) tartalmazhatja (jelenleg: 2.a Melléklet – VIPeX Díjszabás), vagy
- azok egyedi árajánlaton alapuló kölcsönösen elfogadott díjak, melyek a Szolgáltató és az Előfizető által rögzített Szerződés (pl. Előfizetői Szerződés) részét képezik.

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
VIPeX alaprendszer					
VIPeX felhő alapú menedzselhető IP alközpont szolgáltatás		havi alapidj	havi alapidj	havi alapidj	havi alapidj
Alapidjban foglalt mellékek száma		5	5	0	0
A csomagban foglalt mellékek száma		50 mellékig	50 mellékig	50 melléktől	50 melléktől
Felhasználók és mellékek:					
Alap mellékek	Eszközhöz - pl. készülékhez – kötődő, felhasználótól	havi licencdíj	havi licencdíj	havi licencdíj	havi licencdíj

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
	független licencek (mellékek).				
Felhasználói mellékek	Egy adott felhasználóhoz kapcsolódó licencek (mellékek), melyekhez személyes beállítások és felhasználóhoz kötődő funkciók rendelhetők.	havi licenccdíj	havi licenccdíj	havi licenccdíj	havi licenccdíj
Technikai mellékek	Az előfizetői csomag függvényében: hívócsoport mellékek, híváslogika mellékek, hangposta mellékek, belehallgatás mellékek.	van	van	van	van
Alapértelmezett mellék	Több mellék kezelése egy felhasználóhoz, alapértelmezett mellék kiválasztásának lehetősége.	van	van	van	van
Rövid hívószámok	Bármilyen (hosszú) telefonszám hívása rövid hívószám mellékkel.	van	van	van	van
Helyszín-kezelés	Alap mellékekhez és készülékekhez meghatározott helyszínek hozzárendelési lehetősége (akár telephelyek, akár	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
	működési területek - pl. ügyfélszolgálat).				
Mellék bejelentkezés	Felhasználók bejelentkezési lehetősége bármely alap mellékre.	van	van	van	van
Páros mellék	Minden felhasználói mellék mellé egy alapmellék. Minden felhasználó bármelyik alapmelléken bejelentkezhet (pl. ügyfélszolgálatokon).	opció	opció	opció	opció
Dinamikus mellékszám kezelés	Az igénybe vett mellékek/felhasználók száma a felületen növelhető, számlázás az aktuálisan igénybe vett licencek száma szerint történik.	választható elszámlási mód	választható elszámlási mód	választható elszámlási mód	választható elszámlási mód
Szolgáltatás portál és menedzsment felület:					
Webes felhasználói felület szolgáltatás információkkal	Státusz, híváslista, hangposta üzenetek.	van	van	van	van
Egyedi felhasználói beállítások a webes felhasználói felületen	Profil kezelés, felület nyelvének választása (magyar, angol), jelszó csere, felhasználói telefonkönyv, felhasználó specifikus hangfile-ok feltöltése, kezelése.	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Webes előfizető menedzsment	Előfizető szintű beállítások kezelése webes szolgáltatás menedzsment felületen: előfizetések megjelenítése, előfizetői adatok módosításának igénylése, számlainformációk megjelenítése, portál felhasználók menedzsmentje, céges szintű telefonkönyv kezelése, munkarend beállítás (ünnepek, munkanapok), előfizető specifikus hangfile-ok feltöltése, kezelése.	van	van	van	van
Előfizetés specifikus információk adminisztrátoroknak	Státusz, híváslista, be- és kijelentkezések, kimutatás.	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Webes előfizetés menedzsment	Teljes Előfizetés - felhasználók és működés - menedzsmentje online adminisztrációs felületen: alapbeállítások, SIP kapcsolatok, mellékek és felhasználók, készülékmenedzsment, átirányítások, hívócsoportok, hívásvételi csoportok, hangposta fiókok, híváslogikák, rövid hívószámok, DTMF beállítások, hangtárolás, ütemezett átirányítások, API elérések menedzsmentje (az elérhető funkciók köre az Előfizetői csomag függvénye).	van	van	van	van
Hívások jelölése híváslistában	Híváslistában szereplő hívások megjelölési lehetősége (pl. visszahívási célból).	van	van	nincs	van
IVR nyomott gombok megjelenítése híváslistában	Az IVR-ba érkező hívások során alkalmazott gombok számai megjelenítésre kerülnek az adott	nincs	van	nincs	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
	hívásnál a híváslistában.				
Dashboard alap statisztikák	Jogosultsági szint szerint aggregált (csak felhasználó, csoport, céges) statisztikák megjelenítése, testre szabható grafikus felületen, ún. widgetekben. Alap statisztikák: hívásköltségek, területi hívás eloszlás térkép, hívás statisztika, hívásirányok.	van	van	van	van
Dashborad - egyedi statisztikák paraméterezése	Előfizető egyedi igényeinek megfelelő statisztikák beállítása az alap statisztikákon felül.	nincs	van	nincs	van
Telefonkönyv	Előfizetői szintű (céges) telefonkönyv, felhasználói telefonkönyv.	van	van	van	van
Jogosultság kezelés:					
Alap jogosultsági szintek	Cégadmin/Felhasználó	van	van	van	van
Jogosultsági szintek kezelése - előre beállított szintek szerint	Cégadmin/Előfizetés admin/Vezető/Pénzügy- Titkárság/Hívócsoport admin/Felhasználó (valamint CC modul	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
	előfizetői körében: CC operátor/CC Supervisor).				
Jogosultsági szintek kezelése - alap + egyedi paraméterezési lehetőségekkel	Egyedi - ügyfél specifikus - jogosultság csoportok beállítása.	nincs	van	nincs	van
Objektum csoportok	Jogosultságok objektum csoportra szűkítése: a beállított jogosultsági szint csak bizonyos mellékekre, felhasználókra, ill. hívócsoportokra vonatkozik.	nincs	van	nincs	van
Hívás és hívásirányítás:					
Ingyenes hívások	Hálózaton belüli ingyenes kommunikáció.	van	van	van	van
Ingyenes hívások	Ingyenes beszélgetés mellékek között (SIP-port szolgáltatással integrált, mobil-, és külföldi számokhoz kapcsolt mellékek között is).	van	van	van	van
Hívás	Belföldi, vezetékes/mobil, külföldi.	van	van	van	van
Kimenő hívás korlátozás	Mellékenként beállítható kimenő	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
	híváskorlátozás (hívható irányok) alapbeállítások szerint.				
Kimenő hívás korlátozás egyedi hívásirányokra	Mellékenként beállítható kimenő híváskorlátozás (hívható irányok) egyedi beállítások szerint.	nincs	van	nincs	van
PIN kódos kihívás	Beállított kimenő hívás korlátozás feloldása PIN kóddal.	van	van	van	van
Céges és személyes PIN-kód kezelése	Céges PIN-kód a céges hívásokhoz, privát PIN-kód a privát hívásokhoz.	nincs	van	van	van
Egyedi kihívó szám	Alapértelmezetten beállított kihívó szám módosítása rövid kóddal, készülékről.	nincs	van	nincs	van
Hívásfogadás	Hívások fogadása készüléken, számítógépen, mobil kliensen.	van	van	van	van
Hívásátvétel	Egyéni hívásátvétel készülékről.	van	van	van	van
Hívásátvételi csoportok	Az egy hívásvételi csoportba tartozó mellékekre érkező hívásokat az azonos hívásvételi csoportba tartozó mellékekről át lehet venni.	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Hívásvárákoltatás, hívástartás	A fogadott hívás nem kerül megszakításra miközben a hívott fél egy másik műveletet hajt végre.	van	van	van	van
Átkapcsolás hívás közben (DTMF-el)	Hívás átkapcsolása közben az átvevő féllel folytatott beszélgetés nem szakítja meg a hívást.	van	van	van	van
Hívószám kijelzés és annak tiltása	A hívó azonosítójának kijelzése a hívott félnél és annak tiltása.	van	van	van	van
Nem fogadott hívás értesítő	Telefon mellékenként beállítható e-mail értesítés nem fogadott hívásokról.	van	van	van	van
Átírányítás	Mellékre, külső számra.	van	van	van	van
3 résztvevős konferenciabeszélget és	Telefonkészülék függő	van	van	van	van
Közvetlen visszahívás	Visszahívás irányíthatósága mellékre vagy központi számra, idő és/vagy eseményfüggő paraméterek beállításának lehetőségével.	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Hangfelvétel bejátszása hívás közben (DTMF-el)	Hívás átkapcsolása hívás közben a hangbejátszás nem szakítja meg a hívást.	nincs	van	nincs	van
Hívócsoportok	Hívócsoportok létrehozása és azokhoz kapcsolódó hívás-folyamatok beállítása.	van	van	van	van
Várakozó sor (Queue)	A bejövő hívásokat sorban várakoztatja, a hívott mellék/vagy hívócsoport mellék valamennyi melléke épp foglalt vagy nem elérhető. Ha felszabadul a mellék/vagy a hívócsoporton belül egy mellék, akkor a queue azt a hívást kapcsolja be neki, amelyik előbb érkezett	nincs	van	nincs	van
Naptár modul	Rugalmas, időfüggő hívásirányítás változó munkarendhez és ügyeleti rendszerekhez	opció	van	opció	van
Extra biztonság	Mellékek közötti beszélgetések titkosítása.	opció	opció	opció	opció

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Híváslogikák grafikus híváslogika és IVR szerkesztővel	Grafikus híváslogika szerkesztő, a következő elemekkel (az egyes elemek az Előfizetői csomag függvényében érhetők el a szerkesztőben): Start, Hívás (mellék hívás, hívócsoporthívás, technikai mellék hívása, hívás hívósorral), Hívó név kijelzés, Közvetlen mellékhívó, IVR menü, Számsor felolvasó, Számsor bekérés, Elágazás (behívó szám alapján ill. időpont alapján, hívószám prefix alapján, véletlenszerűen), Hangbejátszás, E-mail küldés, Ugrás, Hangposta, Hívásroutolás, Hívás végi adat küldés, Bejövő hívás értesítő, Egyedi mező.	max 3	van	max 3	van
Hívószámok, beszédcsatornák, külső SIP kapcsolatok:					
Telefonszámok és beszédcsatornák	Az előfizetéshez kapcsolódó	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
	telefonszámok és beszédcsatornák mennyisége bármely belföldi körzetből megegyezik a mellékek számával (páros mellék opció esetén a felhasználói mellékek számával), amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást Telefonáló Szolgáltatás mellé veszi igénybe.				
További telefonszámok		opció	opció	opció	opció
További beszédcsatornák		opció	opció	opció	opció
Külső mellékek – SIP port szolgáltatás	Más szolgáltatónál előfizetett telekommunikációs szolgáltatás - hívószám és forgalom – integrálása a rendszerbe. Külső mellék, külső SIP kapcsolat bekötési lehetősége: belföldi vezetékes, belföldi mobil, külföldi. Hívás útvonalak definiálása több kimenő trunk esetén. Több kimenő és bejövő hívószám kezelése.	opció	opció	opció	opció

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
SIM tárhely szolgáltatás	Előfizetői SIM kártyájának - hívószám és forgalom - integrálása a rendszerbe.	opció	opció	opció	opció
Hangposta, hangok és zenék:					
Felhasználói hangposta fiókok	Hangposta üzenetek meghallgatása telefonról.	van	van	van	van
Csoportos hangposta fiók	Híváslogikában használható - technikai - hangposta fiók, melyhez meghatározott Felhasználók férnek hozzá.	van	van	van	van
Automata hangposta kihívás	Egy csoportos hangposta fiókra érkező üzeneteket a rendszer egy meghatározott mellékre továbbítja kihívással és ott azok bejátszásra kerülnek.	nincs	van	nincs	van
Hangok és hangmenedzsment	Előfizetői és Felhasználói szintű hangok, hangfájlok feltöltési lehetősége, felületen keresztüli hangfájl rögzítés.	van	van	van	van
Csöngetési hangok	Különböző csörgetési hang (belső és külső hívás).	van	van	van	van

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Tartás zenék	Általános tartás zene	van	van	van	van
Egyedi tartás zenék	Egyéni tartás zene, tartás zene csoportok.	nincs	van	nincs	van
Hívás rögzítés, rögzített hívások kezelése					
Hívás rögzítés	Hívás rögzítés és annak bemondása rendszer szinten, hívószám szinten, egyes mellékekre, hívócsoportokra, hívásonként vagy híváslogikában beállíthatóan. Hívás rögzítés kikapcsolása. Rögzített hangfelvétel letöltése, visszahallgatása. Visszahallgatás online felületen letöltés nélkül.	opció	van	opció	van
FTP áttöltés	Rögzített hívások áttöltése FTP tárhelyre	opció	van	opció	van
Hangtárolás modul	Rugalmas, GDPR kompatibilis, Szolgáltatás Portálon menedzselhető hangfelvétel kezelés, akár hívásonként beállítható tárolási idővel.	12 hónapra nincs, 36 hónapra opció, felette egyedi ár	12 hónapra van, 36 hónapra opció, felette egyedi ár	12 hónapra nincs, 36 hónapra opció, felette egyedi ár	12 hónapra van, 36 hónapra opció, felette egyedi ár

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Belehallgatás	Real time belehallgatás készülekről és webes felületről.	nincs	van	nincs	van
API-k rendszerek integrációja): (külső					
Kimenő API-k	Bejövő hívás értesítő API, Hívás routolás API, Hívás adatküldés API (hívásadatok, rögzített hangfelvétel küldése).	opció	opció	opció	opció
Bejövő API-k	Hívás indítás API (pl. hívás indítás ügyfélkartonból), DND API ("Ne zavarj" funkció bekapcsolása), Hangfile lekérdezés API (Hangfelvételek lekérése API-val).	opció	opció	opció	opció
Speciális API-k: rendszer beállítások API	Rendszer beállítása ill. rendszer beállításokhoz kapcsolódó adatok lekérdezése API-val.	nincs	opció	nincs	opció
Speciális API-k: Statisztika API	Statisztikák lekérdezése API-val.	nincs	opció	nincs	opció
AD szinkronizáció	Rendszer szinkron Előfizető active directory (AD) adataival.	nincs	opció	nincs	opció

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Kimenő IVR	Kihívásra kialakított híváslogika, melyet az Előfizető egy saját rendszeréből (pl. CRM, ERP) hívhat meg API hívással.	nincs	opció	nincs	opció
Hívásirányítás telefonkönyv egyedi mezők alapján	Bejövő hívás routolás a híváskor bekért, vagy a behívó számhoz kapcsolódó egyedi mező alapján.	opció	opció	opció	opció
Call center modul					
Call center modul	Minden alapvető ügyfélszolgálati funkció: operátorok, supervisorok, CC hívócsoportok menedzsmentje, CC statisztikák, státuszok és státuszváltások.	opció	opció	opció	opció
CC operátori licencek		opció	opció	opció	opció
CC supervisor licencek		opció	opció	opció	opció
CC beállítások API	CC modul beállítása ill. rendszer beállításokhoz kapcsolódó adatok lekérdezése API-val.	opció	opció	opció	opció
CC Statisztika API	Call Center statisztikák lekérdezése API-val	opció	opció	opció	opció

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
CC Űrlap kezelés	Kérdőívek, ügyfél elégedettségi felmérések, helpdesk feladat lista készítése.	opció	opció	opció	opció
Készülék integráció, menedzsment és szoftverfrissítés (provisioning):					
Támogatott készülék management	Készülék menedzsment, szoftverfrissítés és provisioning Opennet által eladott vagy bérbe adott készülékekkel	van	van	van	van
Támogatott softphone management	Softphone menedzsment, szoftverfrissítés és provisioning Opennet támogatott softphone alkalmazással (Bria Enterprise)	van	van	van	van
Készülék menedzsment webes felületen	Felhasználói és adminisztrátori készülék menedzsment webes felületen: Készülék adatok módosítása, idő formátum megadása, időzóna megadása, készülék gombok beállítása	van	van	van	van
Előfizető készülékének managementje	Készülék menedzsment, szoftverfrissítés és	opció	opció	opció	opció

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Opennet támogatott készülék márká	provisioning Előfizető által beszerzett, Opennet által támogatott készülék esetében				
Előfizető készülékének managementje Opennet által nem támogatott készülékekkel	Előfizető által beszerzett, Opennet által nem támogatott készülék felvétele a rendszerbe (szoftverfrissítést és beállításokat az Előfizető kezeli). Ehhez kapcsolódóan SIP adatok megjelenítése a rendszerben.	opció	opció	opció	opció
Setup és konfiguráció:					
Rendszer alapbeállítása távoli konfigurálással		van	van	van	van
Helyszíni telepítés		opció	opció	opció	opció
Felhasználók helyszíni oktatása		nincs	egyedi árajánlat alapján	egyedi árajánlat alapján	egyedi árajánlat alapján
Call center modul konfigurációja		opció	opció	opció	opció
Speciális API-k konfigurációja		opció	opció	opció	opció
Rendszer frissítés és menedzsment					

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
Rendszerfrissítés távoli konfigurálással		van	van	van	van
Központi Rendszer üzemeltetés és felhasználó menedzsment		opció	opció	opció	opció
7/24 órás support		opció	opció	opció	opció
Kapcsolódó szolgáltatások:					
Egyedi fejlesztés és annak üzemeltetése		egyedi áránlat alapján	egyedi áránlat alapján	egyedi áránlat alapján	egyedi áránlat alapján
Számhordozás		opció	opció	opció	opció
Zöld szám		opció	opció	opció	opció
Szép szám		opció	opció	opció	opció
Nemzetközi hívószám		opció	opció	opció	opció
Nemzetközi zöld szám		opció	opció	opció	opció
e-fax		opció	opció	opció	opció
Készülék értékesítés		opció	opció	opció	opció
Készülékbérlet		opció	opció	opció	opció
Softphone szolgáltatás		opció	opció	opció	opció
Microsoft Teams szolgáltatás		opció	opció	opció	opció

Funkció	Magyarázat	VIPeX SMB	VIPeX SMB Pro	VIPeX Enterprise	VIPeX Enterprise Pro
IVR stúdiós hangfelmondása		opció	opció	opció	opció
C2C webes hívógomb szolgáltatás		opció	opció	opció	opció
C2C saját design-os egyedi modul		opció	opció	opció	opció
Kaputelefon integráció		opció	opció	opció	opció
Telekonferencia		opció	opció	opció	opció

A Szolgáltató akár az ÁSZF jelen fejezetének módosítása nélkül és a Díjszabás (2. számú melléklet) módosítása nélkül – pl. honlapon történő közzététellel, vagy az erre vonatkozó ESZSZR (jelenleg 2/a. melléklet – Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása) - változtathatja az egyes díjcsomagokat és a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások körét.

A kiegészítő szolgáltatások esetében a Szolgáltatónak jogában áll az alap/egyszeri/havi díjon kívül a Díjszabás (2. sz. melléklet) „Forgalmi Díjak” fejezetében meghatározott forgalmi díjakat felszámítani, amennyiben a Szolgáltatáshoz forgalmi típusú igénybevétel is kapcsolódik.

Szolgáltató egyes funkciók esetében – pl. hívás átirányítás – felszámítja az érdekkörén kívül harmadik fél szolgáltatóknál keletkező díjakat is, melyekre jellegükből adódóan semmilyen hatása nincs és azok díjszabásáért semminemű felelősség nem terheli.

A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizető csak, mint egész csomagot rendelhet meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes Szolgáltatásokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze, melyeket honlapján tesz közzé.

A kiegészítő szolgáltatások egyéb számítástechnikai szolgáltatások, melyre külön ESZSZR vonatkozhat. A kiegészítő szolgáltatások és szolgáltatáscsomagok nyújtásával kapcsolatos feltételekre és a kapcsolódó Díjazásra, jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik.

A Szolgáltató – az egyedi Előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket, vagy egyedi fejlesztésű komplett szolgáltatásokat is biztosít, külön megállapodás szerint. Ezekre az egyedi fejlesztésekre és szolgáltatásokra jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik.

13.1.2. 2021. május 30-ig forgalmazott VIPeX csomagok

A korábban forgalmazott VIPeX szolgáltatás esetén a virtuális alközpont szolgáltatás még nem rendelkezett on-line menedzsment felülettel, az on-line felület csak hívások követését biztosította.

A szolgáltatás szolgáltatástartalmát az ÁSZF a jelenleg is aktív Előfizetői Szerződések miatt tartalmazza: Ugyanezen okból az érvényes ESZSZR (jelenleg 2/a. melléklet – Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása) tartalmazza a 2021. május 30-ig forgalmazott VIPeX csomagokhoz kapcsolódó díjakat, többek között azzal a céllal, hogy az érvényben lévő Előfizetői Szerződésekhez kapcsolódóan az általános – kedvezményeket nem tartalmazó – díjak megállapíthatók legyenek.

Alapszolgáltatások:

- rövid mellék hívószámok
- hívásátvétel
- hívásátadás
- mellékek közötti átirányítás
- hívásvárakoztatás
- hívócsoportok és jogosultságok kialakítása
- csengetési csoportok és csengetésvándorlás
- hívósorok
- híváskijelzés
- kimenő híváskorlátozás mellékenként
- PIN kódos híváskorlátozás
- IVR hangmenü
- webes felület: híváskövetési szolgáltatások

Opcionális modulok:

- hívásrögzítő modul
- hangtárolás szolgáltatás
- iCenter IN szolgáltatás
- külső rendszerkapcsolatok kiépítése (API-k)

13.2. Call Center modul (2021. május 30-ig forgalmazott VIPeX esetén: ICenter IN Szolgáltatás)

A Szolgáltató a VIPeX Szolgáltatás mellé az Előfizető részére a Szolgáltató szerverén üzemeltetett, hostolt és menedzselt, Előfizető által Call Center hardver és szoftver beruházás nélkül, szolgáltatási díj fizetése mellett igénybe vehető virtuális, menedzselt Call Center szolgáltatás modult biztosít.

A Call Center modult Üzleti Előfizetők vehetik igénybe az ESZSZR-ben (jelenleg 2/a. melléklet – Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint, vagy egyedi, Előfizetői Szerződésben rögzített díjmegállapodás szerint.

A Szolgáltató – az egyedi előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket is biztosít.

A call center modul szolgáltatás egyéb számítástechnikai szolgáltatás, melyre külön ESZSZR vonatkozhat.

13.3. Click2call Szolgáltatás

Click2Call szolgáltatása lehetővé teszi, hogy az Előfizető ügyfélszolgálati elérését webes hívógomb formájában weboldalába, alkalmazásába ágyazza, ahonnan ügyfelei egyetlen gombnyomással telefonon érhetik e. A Click2Call segítségével az Előfizető további eszköz igénybevétele nélkül, léphet kapcsolatba Az Előfizető ügyfélszolgálati munkatársaival az Előfizető weboldalán keresztül.

Funkciók:

- a hívógomb beépíthető tetszőleges számú weboldalba
- igény esetén a megfelelő számú telefonszám és beszédcsatorna (párhuzamos beszélgetési lehetőség) biztosítása
- igény esetén a megoldás azonnal illeszthető a VIPeX szolgáltatáshoz
- biztonságos kapcsolat támogatása (HTTPS, RTMPS)
- webes adminisztrátori felületen, sablonokkal testre szabható design, vagy egyedi design kialakításának lehetősége
- webes adminisztrátori felületen feltölthető céges logó és hívógomb szövegek
- webes adminisztrátori felületen beállítható nyitva- és zárva tartási idő
- online elérhető, részletes, ügyfélszolgálati folyamatokat támogató híváslista.

A Click2Call szolgáltatást Üzleti Előfizetők vehetik igénybe a jelen ÁSZF-ben és ESZSZR-ben (jelenleg 2/a. melléklet – Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása) meghatározott

feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint, vagy egyedi, Előfizetői Szerződésben rögzített díjmegállapodás szerint.

A Szolgáltató – az egyedi előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket is biztosít.

A Click2Call szolgáltatás egyéb számítástechnikai szolgáltatás, melyre külön ESZSZR vonatkozhat.

13.4. Készülékberlet

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat. Ugyanakkor a Szolgáltató Előfizető erre vonatkozó igénye esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek és díjszabás szerint bérleti konstrukcióban a Szolgáltató tulajdonában lévő készüléket biztosíthat használatra az Előfizetőnek. A készülékberletre vonatkozóan a Szolgáltató Díjtájékoztatót tehet közzé honlapján, mely ESZSZR-nek minősül.

A készülék bérletre az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített 12, 24 vagy 36 hónap hűségidőt köteles vállalni.

A hűségidő vállalása mellett az Előfizető az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe készülékberlet keretében, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint:

- Készülékek konfigurált állapotban történő átadása.
- Szükség esetén a készülékek távoli hozzáféréssel történő átkonfigurálása.
- Meghibásodás esetén a készülékek garanciális javítása.
- A javítás időtartamára cserekészülék biztosítása.

A készülékberleti díj nem tartalmazza a helyszíni kiszállítások, telepítések és kiszállások díját.

A bérleti konstrukcióban átadott készülékek a Szolgáltató tulajdonát képezik, azokat kizárólag az Előfizető használhatja a Szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódóan, kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés érvényessége alatt.

A végberendezés nem rendeltetésszerű használatából, megrongálásából, harmadik személy részére történő átruházásából származó valamennyi esetleges kárát a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre hárítani.

Szerződésbontás esetén az Előfizető köteles a használt készülékeket a Szolgáltató adott szerződés felmondásakor visszaszolgáltatni.

Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés – beleértve a teszt időszakra vonatkozó teszt szerződést is - megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, így a fentiek elmaradása esetében a Szolgáltató a készülék visszaszolgáltatására, vagy annak ellenértékének megfizetése tekintetében az Előfizetői Szerződés megszűnését követően is jogokat érvényesíthet a hatályos Ptk.-ban foglaltak szerint. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető felé leszámlázza.

14. Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött Internet-hozzáférés szolgáltatás

14.1. A szolgáltatás meghatározása

Internethozzáférés-szolgáltatás: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az Előfizetői Hozzáférési Pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

Az Előfizető ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPPoE protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatást a Szolgáltató más távközlési Szolgáltatókkal kötött szerződés alapján építi be saját szolgáltatásába. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket, valamint egyéb műszaki feltételeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg.

A Szolgáltató ADSL típusú összeköttetésen keresztül elérhető, telefonvonalhoz nem kapcsolódó (NDSL) internet-hozzáférés szolgáltatást nyújt. Az NDSL internet-szolgáltatásnak nem feltétele az adott vonalon nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatás megléte vagy megrendelése.

Szolgáltató az NDSL Szolgáltatást viszontértékesítőként, teljesítési segédek bevonásával nyújtja, melyek:

Partner szolgáltató: DRÁVANET Zrt. (Székhely: 7624 Pécs, Budai Nagy Antal u. 1.; Központ: 1138 Budapest, Váci út 188.; cégjegyzékszám: 02-10-060286; adószám: 12524286-2-02).

Alapszolgáltatók: A Szolgáltatás műszaki feltételeinek nyújtását a Partner Szolgáltató végzi a Magyar Telekom Nyrt. távközlési szolgáltató („Alapszolgáltató”) igénybe vételével.

Az NDSL szolgáltatásra vonatkozóan a Partner Szolgáltató Általános Szerződési Feltételének 1.b. és 1.e. mellékleteiben leírt szolgáltatás műszaki és szolgáltatási paramétereire vonatkozó feltételek is érvényesek. A vonatkozó dokumentumok aktuális változata a Partner Szolgáltató honlapján (www.dravanet.hu) hozzáférhetőek.

A jelen ÁSZF hatályba lépésekor érvényes feltételeket jelen melléklet, valamint a kapcsolódó 6. sz. melléklet tartalmazza. A teljesítési segédek által nyújtott szolgáltatástartalom vagy műszaki feltételrendszer változásáról - különös tekintettel, de nem kizárólagosan a Partner Szolgáltató vagy az Alapszolgáltató ÁSZF változásáról – amennyiben a Partner szolgáltató él erre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségével a Szolgáltató felé – Szolgáltató az Előfizetőt legalább annak hatályba lépését megelőző 30 nappal tájékoztatja, mellyel kapcsolatban jelen ÁSZF-ben meghatározott, egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó feltételek az irányadók.

14.2. A Szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez, valamint a PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel, melyekre vonatkozóan a partnerszolgáltató által egyes alapszolgáltatóknál (szolgáltatási területeken) meghatározott részletes feltételeket a 6. számú melléklet tartalmazza.

14.3. A Szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határa

Az Előfizetői Hozzáférési Pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A Szolgáltatás átadási pontja az Előfizetői Hozzáférési Pont: a Szolgáltató saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatok és az Előfizető Internet Szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezésének fizikai vagy logikai csatlakozási pontja.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, belső térben vezetéksatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetéksatornában van vezetve.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató további Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki.

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit a felek megállapodásban rögzítik, amely az egyedi Előfizetői Szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét. A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Különleges esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:

a) ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,

- b) ha az Előfizető több Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését kéri,
- c) ha az Előfizető egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- d) ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- e) ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton vagy a legoptimálisabb technológiai megoldással kéri, illetve
- f) ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

Egy üzemeltető által kezelt, bérelt ingatlanban (pl. irodaházak, bevásárló központok) kiépítendő Előfizetői Hozzáférési Ponttal kapcsolatban Előfizető feladata az üzemeltető hozzájárulásának beszerzése, illetve a belépési díj nem tartalmazza az ingatlan üzemeltető által Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítéséhez vagy biztosításához kapcsolódóan felszámítandó esetleges többletköltségeket.

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel.

14.4. Az igénybevétel korlátai

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

Az Előfizető felel a Szolgáltatás átadási és az Előfizetői Hozzáférési Pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a Szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

14.5. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyarországon nyújtja



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

2. sz. melléklet

Díjszabás

Hatályos: 2023. május 5 - től

15. Telefonáló szolgáltatás

15.1. Egyszeri és havidíjak

15.1.1. Egyszeri díj

Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás, valamint utólag fizetett (postpaid szolgáltatás) 12 és 24 havi hűségidővel:	0 Ft/előfizetés
Utólag fizetett (postpaid) szolgáltatás hűségidő nélkül:	17.175 Ft/előfizetés

15.1.2. Előre fizetett (Prepaid) szolgáltatás havidíjak

Előre fizetett időszak	Havidíj/előfizetés (1 hívószám – két beszédcsatorna)
3 hónap (90 nap)	1.088 Ft/hó
6 hónap (180 nap)	1.031 Ft/hó
12 hónap (360 nap)	973 Ft/hó
24 hónap (720 nap)	916 Ft/hó

15.1.3. Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás havidíjak

Hűségidő	Havidíj/előfizetés (1 hívószám – két beszédcsatorna)
Hűségidő nélkül	1.431 Ft/hó (+ egyszeri díj 17.175 Ft)
12 hónap hűségidővel	1.431 Ft/hó
24 hónap hűségidővel	1.088 Ft/hó

15.1.4. Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás további beszédcsatornák, telefonszámok havidíja

További beszédcsatorna:	573 Ft/db/hó
--------------------------------	--------------

Számmező díjak:	
További 1 telefonszám:	573 Ft/hó
További 10 telefonszám:	2.863 Ft/hó
További 100 telefonszám:	11.450 Ft/hó

15.1.5. Kényelmi szolgáltatások havidíja

A kényelmi szolgáltatások igénybevétele csak erre alkalmas végberendezéssel lehetséges.

Telefonáló Szolgáltatáshoz igénybe vehető kényelmi szolgáltatás	Havidíj/telefonszám	Alapbeállítás
Hívószám kijelzés	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Engedélyezve
Hívás átirányítás - Az átirányított hívásokhoz kapcsolódóan a Szolgáltató jelen Díjszabás Telefonáló szolgáltatáshoz kapcsolódó „Forgalmi Díjak” fejezetében meghatározott forgalmi díjat számít fel.	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Nem aktív
Hangposta	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Nem aktív
Hangrögzítés	2.290 Ft/hó	Nem aktív

15.2. Forgalmi díjak

A forgalmi díjak esetében számlázási egység: másodperc

Kapcsolási díj: 0 Ft

15.2.1. Előre fizetett szolgáltatásokhoz kapcsolódó forgalmi díjak

Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás esetén, kimenő hívásokra megvásárolható tárcsázási csomagok díja (felhasználásuk az érvényes forgalmi díj táblázat alapján történik):

- 1.000 Ft/csomag
- 2.500 Ft/csomag
- 5.000 Ft/csomag
- 10.000 Ft/csomag
- 20.000 Ft/csomag

az Előfizető választása szerint

15.2.2. Belföldi hívásdíjak

Opennetworks hálózatából belföldi telefonhálózatokba indított hívások díja csúcsidőben és csúcsidőn kívül

Belföldi vezetékes:	4,9 Ft/perc
Nomadikus hívószámok (21-es körzet):	4,9 Ft/perc
Mobil:	24,9 Ft/perc

A belföldi vezetékes tarifa egységesítése utólag fizetett (postpaid) szolgáltatások esetében a 2014. április 1-től kötött előfizetői szerződésekre vonatkozik.

15.2.3. Nemzetközi hívásdíjak – EU hívások

Opennetworks hálózatából külföldi telefonhálózatokba indított hívások díja (nettó értékek, Ft/perc) – másodperc alapú számlázással:

15.2.3.1. EU hívásdíjak üzleti előfizetőknek

EU hívás tarifacsomag üzleti előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Ausztria	9,90	9,90	99,90
Belgium	9,90	14,90	149,90
Bulgária	9,90	14,90	39,90
Ciprus	9,90	24,90	54,90
Csehország	14,90	9,90	39,90
Dánia	9,90	9,90	-
Egyesült Királyság	9,90	9,90	99,90
Észtország	9,90	9,90	149,90
Finnország	24,90	14,90	-
Franciaország	9,90	14,90	99,90
Görögország	9,90	14,90	99,90
Hollandia	9,90	14,90	24,90
Horvátország	9,90	14,90	-
Írország	9,90	24,90	39,90
Lengyelország	9,90	9,90	99,90
Lettország	9,90	9,90	199,90
Litvánia	9,90	9,90	-
Luxemburg	9,90	9,90	-
Málta	9,90	9,90	-
Németország	9,90	14,90	-
Olaszország	9,90	14,90	39,90
Portugália	9,90	14,90	-

Románia	9,90	9,90	199,90
Spanyolország	14,90	14,90	99,90
Svédország	9,90	9,90	-
Szlovákia	9,90	14,90	-
Szlovénia	69,90	149,90	199,90

15.2.3.2. EU hívásdíjak egyéni előfizetőknek

EU hívás tarifacsomag egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Ausztria	9,90	9,90	nem kapcs.
Belgium	9,90	14,90	nem kapcs.
Bulgária	9,90	14,90	39,90
Ciprus	9,90	24,90	54,90
Csehország	14,90	9,90	39,90
Dánia	9,90	9,90	-
Egyesült Királyság	9,90	9,90	nem kapcs.
Észtország	9,90	9,90	nem kapcs.
Finnország	24,90	14,90	-
Franciaország	9,90	14,90	nem kapcs.
Görögország	9,90	14,90	nem kapcs.
Hollandia	9,90	14,90	24,90
Horvátország	9,90	14,90	-
Írország	9,90	24,90	39,90
Lengyelország	9,90	9,90	nem kapcs.
Lettország	9,90	9,90	nem kapcs.

Litvánia	9,90	9,90	-
Luxemburg	9,90	9,90	-
Málta	9,90	9,90	-
Németország	9,90	14,90	-
Olaszország	9,90	14,90	39,90
Portugália	9,90	14,90	-
Románia	9,90	9,90	nem kapcs.
Spanyolország	14,90	14,90	nem kapcs.
Svédország	9,90	9,90	-
Szlovákia	9,90	14,90	-
Szlovénia	nem kapcs.	nem kapcs.	nem kapcs.

15.2.4. Nemzetközi hívásdíjak – EU-n kívüli hívások

A

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Afganisztán	149,90	69,90	-
Albánia	69,90	149,90	-
Algéria	24,90	299,90	-
Amerikai Egyesült Államok	9,90	9,90	-
Amerikai Szamoa	14,90	14,90	-
Amerikai Virgin-szigetek	39,90	39,90	-
Andorra	9,90	99,90	-

Angola	24,90	54,90	-
Anguilla	69,90	99,90	-
Antarktis	nem kapcs.	nem kapcs.	-
Antigua és Barbuda	69,90	69,90	-
Argentína	9,90	39,90	-
Aruba	39,90	69,90	-
Ascension	nem kapcs.	nem kapcs.	-
Ausztrália	14,90	14,90	-
Azerbajdzsán	69,90	99,90	499,90

B

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Bahama-szigetek	14,90	24,90	-
Bahrein	39,90	54,90	-
Banglades	14,90	14,90	-
Barbados	54,90	69,90	99,90
Belize	69,90	69,90	-
Benin	149,90	149,90	-
Bermuda	14,90	9,90	-
Bhután	39,90	39,90	-
Bissau-Guinea	199,90	199,90	-
Bolívia	69,90	54,90	-
Bosznia-Hercegovina	54,90	149,90	-
Botswana	69,90	99,90	-

Brazília	9,90	9,90	-
Brit Virgin-szigetek	54,90	69,90	-
Brunei	14,90	14,90	-
Burkina Faso	149,90	149,90	-
Burundi	199,90	199,90	-

C, CS

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Chile	14,90	14,90	199,90
Comore-szigetek	149,90	199,90	-
Cook-szigetek	499,90	499,90	-
Costa Rica	9,90	24,90	-
Csád	199,90	199,90	-

D, DZS

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Dél-afrikai Köztársaság	39,90	99,90	149,90
Dél-Korea	9,90	9,90	-
Dél-Szudán	149,90	149,90	-
Diego Garcia	499,90	499,90	-
Dominikai Közösség	69,90	69,90	-
Dominikai Köztársaság	24,90	39,90	-

Dzsibuti	149,90	149,90	-
----------	--------	--------	---

E, É

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Ecuador	54,90	54,90	-
Egyenlítői-Guinea	149,90	149,90	-
Egyesült Arab Emírségek	69,90	54,90	-
Egyiptom	39,90	54,90	-
El Salvador	39,90	39,90	-
Elefántcsontpart	149,90	149,90	-
Eritrea	99,90	99,90	-
Észak-Korea	149,90	149,90	-
Északi-Mariana-szigetek	24,90	24,90	-
Etiópia	99,90	99,90	-

F

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Falkland-szigetek	nem kapcs.	nem kapcs.	-
Fehéroroszország	149,90	149,90	-
Feröer	9,90	14,90	24,90
Fidzsi	99,90	99,90	-
Francia Guyana	9,90	54,90	-
Francia Polinézia	99,90	99,90	-

Fülöp-szigetek	39,90	54,90	-
----------------	-------	-------	---

G

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Gabon	149,90	149,90	-
Gambia	199,90	199,90	-
Ghána	99,90	149,90	-
Gibraltár	14,90	54,90	-
Grenada	54,90	69,90	-
Grönland	24,90	24,90	-
Grúzia	69,90	99,90	-
Guadeloupe	9,90	54,90	-
Guam	9,90	9,90	-
Guatemala	54,90	54,90	-
Guinea	149,90	149,90	-
Guyana	69,90	69,90	-

H

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Haiti	99,90	99,90	149,90
Holland Antillák	39,90	54,90	499,90
Honduras	54,90	54,90	-
Hongkong	9,90	14,90	-

I

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
India	9,90	9,90	-
Indonézia	14,90	24,90	-
Irak	54,90	69,90	-
Irán	39,90	54,90	-
Izland	9,90	9,90	39,90
Izrael	9,90	69,90	54,90

J

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Jamaica	69,90	69,90	-
Japán	14,90	24,90	-
Jemen	54,90	54,90	-
Jordánia	54,90	69,90	-

K

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Kajmán-szigetek	24,90	69,90	-
Kambodzsa	24,90	24,90	-
Kamerun	39,90	149,90	-
Kanada	9,90	9,90	54,90
Katar	69,90	69,90	-
Kazahsztán	24,90	69,90	-
Kelet-Timor	149,90	149,90	-
Kenya	69,90	99,90	-
Kína	54,90	54,90	-
Kirgizisztán	54,90	69,90	-
Kolumbia	9,90	9,90	-
Kongói Demokratikus Köztársaság	199,90	149,90	-
Kongói Köztársaság	149,90	199,90	-
Koszovó	54,90	199,90	-
Közép-Afrika	99,90	199,90	-
Kribati	499,90	499,90	-
Kuba	299,90	299,90	-
Kuwait	24,90	24,90	-

L

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Laosz	39,90	39,90	-
Lesotho	149,90	149,90	-
Libanon	39,90	69,90	-
Libéria	149,90	199,90	-
Líbia	99,90	99,90	-
Liechtenstein	24,90	24,90	-

M

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Macedónia	54,90	149,90	-
Madagaszkár	199,90	299,90	-
Makaó	39,90	39,90	-
Malajzia	9,90	9,90	-
Malawi	149,90	149,90	-
Maldív-szigetek	299,90	299,90	-
Mali	69,90	149,90	-
Marokkó	9,90	199,90	-
Marshall-szigetek	99,90	99,90	-
Martinique	9,90	54,90	-
Mauritánia	199,90	199,90	-
Mauritius	54,90	54,90	-

Mayotte	14,90	199,90	-
Mexikó	9,90	9,90	-
Mianmar	54,90	69,90	-
Mikronézia	199,90	199,90	-
Moldova	99,90	99,90	-
Monaco	24,90	99,90	199,90
Mongólia	9,90	9,90	-
Montenegró	54,90	149,90	-
Montserrat	99,90	99,90	-
Mozambik	24,90	99,90	-

N

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Namíbia	39,90	39,90	-
Nauru	499,90	499,90	-
Nepál	54,90	54,90	-
Nicaragua	54,90	99,90	-
Niger	99,90	99,90	-
Nigéria	39,90	39,90	-
Niue	nem kapcs.	nem kapcs.	-
Norfolk-sziget	499,90	499,90	-
Norvégia	9,90	9,90	39,90

O, Ö

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Omán	39,90	99,90	-
Oroszország	14,90	99,90	-
Örményország	69,90	99,90	-

P

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Pakisztán	24,90	24,90	-
Palau	149,90	149,90	-
Palesztina	54,90	69,90	-
Panama	14,90	39,90	-
Pápua Új-Guinea	149,90	299,90	-
Paraguay	14,90	24,90	-
Peru	9,90	9,90	-
Puerto Rico	39,90	39,90	-

R

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Réunion	9,90	199,90	-
Ruanda	99,90	99,90	-

S, Sz

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Saint Kitts és Nevis	54,90	69,90	-
Saint Lucia	69,90	69,90	-
Saint Vincent és a Grenadine-szigetek	69,90	99,90	-
Saint-Martin	39,90	39,90	-
Saint-Pierre és Miquelon	54,90	149,90	-
Salamon-szigetek	499,90	499,90	-
San Marino	9,90	69,90	149,90
Sao Tomé és Príncipe	499,90	499,90	-
Seychelle-szigetek	299,90	299,90	-
Sierra Leone	199,90	199,90	-
Sri Lanka	54,90	54,90	-
Suriname	54,90	99,90	-
Svájc	9,90	149,90	199,90
Szamoa	299,90	299,90	-
Szaúd-Arábia	39,90	54,90	-
Szenegál	99,90	149,90	-
Szent Ilona	nem kapcs.	nem kapcs.	-
Szerbia	54,90	149,90	149,90
Szingapúr	9,90	9,90	-
Szíria	69,90	54,90	-
Szomália	149,90	149,90	-
Szudán	54,90	54,90	-

Szváziföld	54,90	99,90	-
------------	-------	-------	---

T

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Tádzsikisztán	54,90	69,90	-
Tajvan	9,90	39,90	-
Tanzánia	99,90	99,90	-
Thaiföld	14,90	14,90	-
Togo	99,90	149,90	-
Tokelau-szigetek	nem kapcs.	nem kapcs.	-
Tonga	299,90	299,90	-
Törökország	14,90	69,90	99,90
Trinidad és Tobago	54,90	54,90	-
Tunézia	299,90	299,90	-
Turks- és Caicos-szigetek	69,90	99,90	-
Tuvalu	499,90	499,90	-
Türkmenisztán	39,90	54,90	-

U, Ü

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Uganda	149,90	149,90	-
Új-Kaledónia	99,90	99,90	-
Új-Zéland	9,90	24,90	-

Ukrajna	39,90	99,90	-
Uruguay	24,90	54,90	-
Üzbegisztán	39,90	39,90	-

V

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Vanuatu	499,90	299,90	-
Venezuela	14,90	39,90	-
Vietnám	24,90	24,90	-

W

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Wallis és Futuna	99,90	299,90	-

Z

EU-n kívüli országok hívástarifái üzleti és egyéni előfizetőknek	vezetékes	mobil	prémium
Zambia	149,90	299,90	-
Zimbabwe	39,90	299,90	-
Zöld-foki Köztársaság	54,90	99,90	-

15.2.5. Emeltdíjas számok forgalmi tarifái

Az emelt díjas (06 90) és emelt díjas díjkorlátos (06 91) számok hívása alapbeállításként a szolgáltatáshoz **NEM ENGEDÉLYEZETT**. A beállítás módosítása a telefonos ügyfélszolgálaton ingyenesen kezdeményezhető.

Irány	Operátor	Számmező	Díj	Egység
4Voice				
PRS Audiofix_901880	4Voice	0690901880	362,20 Ft	hívás
PRS Audiofix_901881	4Voice	0690901881	362,20 Ft	hívás
PRS Audiofix_901882	4Voice	0690901882	362,20 Ft	hívás
PRS Audiofix_901883	4Voice	0690901883	362,20 Ft	hívás
PRS Audiofix_901884	4Voice	0690901884	362,20 Ft	hívás
PRS Audiofix_901885	4Voice	0690901885	2 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_901886	4Voice	0690901886	600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_901887	4Voice	0690901887	900,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_901888	4Voice	0690901888	1 500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_901889	4Voice	0690901889	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090000	4Voice	069090000	78,74 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090001	4Voice	069090001	161,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090002	4Voice	069090002	161,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090003	4Voice	069090003	200,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090004	4Voice	069090004	200,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090005	4Voice	069090005	122,05 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090006	4Voice	069090006	259,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090007	4Voice	069090007	259,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090008	4Voice	069090008	400,00 Ft	hívás

PRS Audiofix_9090009	4Voice	069090009	400,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090010	4Voice	069090010	800,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090011	4Voice	069090011	800,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090012	4Voice	069090012	800,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090013	4Voice	069090013	800,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090014	4Voice	069090014	240,16 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090015	4Voice	069090015	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090016	4Voice	069090016	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090017	4Voice	069090017	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090018	4Voice	069090018	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090019	4Voice	069090019	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090020	4Voice	069090020	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090021	4Voice	069090021	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090022	4Voice	069090022	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090023	4Voice	069090023	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090024	4Voice	069090024	314,96 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090025	4Voice	069090025	600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090026	4Voice	069090026	787,40 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090027	4Voice	069090027	393,70 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090028	4Voice	069090028	2 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090029	4Voice	069090029	2 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090030	4Voice	069090030	472,44 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090031	4Voice	069090031	472,44 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090032	4Voice	069090032	472,44 Ft	hívás

PRS Audiofix_9090033	4Voice	069090033	2 500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090034	4Voice	069090034	2 500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090035	4Voice	069090035	708,66 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090036	4Voice	069090036	3 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090037	4Voice	069090037	3 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090038	4Voice	069090038	3 500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9090039	4Voice	069090039	3 500,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9090040	4Voice	069090040	78,74 Ft	perc
PRS Audiotex_9090041	4Voice	069090041	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_9090042	4Voice	069090042	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_9090043	4Voice	069090043	1 181,10 Ft	perc
PRS Audiotex_9090044	4Voice	069090044	1 181,10 Ft	perc
PRS Audiotex_9090045	4Voice	069090045	1 417,32 Ft	perc
PRS Audiotex_9090046	4Voice	069090046	1 417,32 Ft	perc
PRS Audiotex_9090047	4Voice	069090047	118,11 Ft	perc
PRS Audiotex_9090048	4Voice	069090048	118,11 Ft	perc
PRS Audiotex_9090049	4Voice	069090049	118,11 Ft	perc
PRS Audiotex_9090050	4Voice	069090050	157,48 Ft	perc
PRS Audiotex_9090051	4Voice	069090051	1 574,80 Ft	perc
PRS Audiotex_9090052	4Voice	069090052	1 574,80 Ft	perc
PRS Audiotex_9090053	4Voice	069090053	157,48 Ft	perc
PRS Audiotex_9090054	4Voice	069090054	157,48 Ft	perc
PRS Audiotex_9090055	4Voice	069090055	196,85 Ft	perc
PRS Audiotex_9090056	4Voice	069090056	196,85 Ft	perc

PRS Audiotex_9090057	4Voice	069090057	196,85 Ft	perc
PRS Audiotex_9090058	4Voice	069090058	196,85 Ft	perc
PRS Audiotex_9090059	4Voice	069090059	196,85 Ft	perc
PRS Audiotex_9090060	4Voice	069090060	236,22 Ft	perc
PRS Audiotex_9090061	4Voice	069090061	236,22 Ft	perc
PRS Audiotex_9090062	4Voice	069090062	236,22 Ft	perc
PRS Audiotex_9090063	4Voice	069090063	236,22 Ft	perc
PRS Audiotex_9090064	4Voice	069090064	236,22 Ft	perc
PRS Audiotex_9090065	4Voice	069090065	275,59 Ft	perc
PRS Audiotex_9090066	4Voice	069090066	275,59 Ft	perc
PRS Audiotex_9090067	4Voice	069090067	275,59 Ft	perc
PRS Audiotex_9090068	4Voice	069090068	275,59 Ft	perc
PRS Audiotex_9090069	4Voice	069090069	275,59 Ft	perc
PRS Audiotex_9090070	4Voice	069090070	314,96 Ft	perc
PRS Audiotex_9090071	4Voice	069090071	314,96 Ft	perc
PRS Audiotex_9090072	4Voice	069090072	314,96 Ft	perc
PRS Audiotex_9090073	4Voice	069090073	314,96 Ft	perc
PRS Audiotex_9090074	4Voice	069090074	314,96 Ft	perc
PRS Audiotex_9090075	4Voice	069090075	360,63 Ft	perc
PRS Audiotex_9090076	4Voice	069090076	360,63 Ft	perc
PRS Audiotex_9090077	4Voice	069090077	360,63 Ft	perc
PRS Audiotex_9090078	4Voice	069090078	360,63 Ft	perc
PRS Audiotex_9090079	4Voice	069090079	360,63 Ft	perc
PRS Audiotex_9090080	4Voice	069090080	393,70 Ft	perc

PRS Audiotex_9090081	4Voice	069090081	393,70 Ft	perc
PRS Audiotex_9090082	4Voice	069090082	393,70 Ft	perc
PRS Audiotex_9090083	4Voice	069090083	393,70 Ft	perc
PRS Audiotex_9090084	4Voice	069090084	393,70 Ft	perc
PRS Audiotex_9090085	4Voice	069090085	472,44 Ft	perc
PRS Audiotex_9090086	4Voice	069090086	472,44 Ft	perc
PRS Audiotex_9090087	4Voice	069090087	472,44 Ft	perc
PRS Audiotex_9090088	4Voice	069090088	472,44 Ft	perc
PRS Audiotex_9090089	4Voice	069090089	472,44 Ft	perc
PRS Audiotex_9090090	4Voice	069090090	590,55 Ft	perc
PRS Audiotex_9090091	4Voice	069090091	629,92 Ft	perc
PRS Audiotex_9090092	4Voice	069090092	629,92 Ft	perc
PRS Audiotex_9090093	4Voice	069090093	708,66 Ft	perc
PRS Audiotex_9090094	4Voice	069090094	708,66 Ft	perc
PRS Audiotex_9090095	4Voice	069090095	787,40 Ft	perc
PRS Audiotex_9090096	4Voice	069090096	787,40 Ft	perc
PRS Audiotex_9090097	4Voice	069090097	944,88 Ft	perc
PRS Audiotex_9090098	4Voice	069090098	944,88 Ft	perc
PRS Audiotex_9090099	4Voice	069090099	1 181,10 Ft	perc

Irány	Operátor	Számmező	Díj	Egység
Yettel				

PRS Audiofix_904440	Yettel	06904440	122,05 Ft	hívás
PRS Audiofix_904441	Yettel	06904441	161,42 Ft	hívás
PRS Audiofix_904442	Yettel	06904442	200,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_904443	Yettel	06904443	240,16 Ft	hívás
PRS Audiofix_904444	Yettel	06904444	322,83 Ft	hívás
PRS Audiofix_908880	Yettel	06908880	381,89 Ft	hívás
PRS Audiofix_908881	Yettel	06908881	400,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_908882	Yettel	06908882	600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_908883	Yettel	06908883	800,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_908884	Yettel	06908884	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_915550	Yettel	06915550	66,93 Ft	hívás
PRS Audiofix_915551	Yettel	06915551	122,05 Ft	hívás
PRS Audiofix_915552	Yettel	06915552	161,42 Ft	hívás
PRS Audiofix_915553	Yettel	06915553	200,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_915554	Yettel	06915554	240,16 Ft	hívás
PRS Audiofix_915555	Yettel	06915555	300,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_915556	Yettel	06915556	322,83 Ft	hívás
PRS Audiofix_915557	Yettel	06915557	381,89 Ft	hívás
PRS Audiofix_915558	Yettel	06915558	400,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_915559	Yettel	06915559	600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_917770	Yettel	06917770	787,40 Ft	hívás
PRS Audiotex_906020	Yettel	06906020	381,89 Ft	perc
PRS Audiotex_906021	Yettel	06906021	122,05 Ft	perc
PRS Audiotex_906022	Yettel	06906022	161,42 Ft	perc

PRS Audiotex_906023	Yettel	06906023	381,89 Ft	perc
PRS Audiotex_906024	Yettel	06906024	200,00 Ft	perc
PRS Audiotex_906025	Yettel	06906025	240,16 Ft	perc
PRS Audiotex_906026	Yettel	06906026	322,83 Ft	perc
PRS Audiotex_906027	Yettel	06906027	381,89 Ft	perc
PRS Audiotex_906028	Yettel	06906028	381,89 Ft	perc
PRS Audiotex_906029	Yettel	06906029	800,00 Ft	perc

Irány	Operátor	Számmező	Díj	Egység
T-Mobile				
PRS Audiofix_906360	T-Mobile	06906360	125,98 Ft	hívás
PRS Audiofix_906361	T-Mobile	06906361	153,54 Ft	hívás
PRS Audiofix_906362	T-Mobile	06906362	200,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_906363	T-Mobile	06906363	259,84 Ft	hívás
PRS Audiofix_906364	T-Mobile	06906364	400,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_906365	T-Mobile	06906365	452,76 Ft	hívás
PRS Audiofix_906366	T-Mobile	06906366	755,91 Ft	hívás
PRS Audiofix_906367	T-Mobile	06906367	1 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_906368	T-Mobile	06906368	1 500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_906369	T-Mobile	06906369	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_916360	T-Mobile	06916360	125,98 Ft	hívás
PRS Audiofix_916361	T-Mobile	06916361	153,54 Ft	hívás
PRS Audiofix_916362	T-Mobile	06916362	200,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_916363	T-Mobile	06916363	259,84 Ft	hívás

PRS Audiofix_916364	T-Mobile	06916364	300,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_916365	T-Mobile	06916365	400,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_916366	T-Mobile	06916366	452,76 Ft	hívás
PRS Audiofix_916367	T-Mobile	06916367	500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_916368	T-Mobile	06916368	755,91 Ft	hívás
PRS Audiofix_916368	T-Mobile	06916369	787,40 Ft	hívás
PRS Audiotex_906030	T-Mobile	06906030	755,91 Ft	perc
PRS Audiotex_906031	T-Mobile	06906031	1 000,00 Ft	perc
PRS Audiotex_906032	T-Mobile	06906032	1 244,09 Ft	perc
PRS Audiotex_906033	T-Mobile	06906033	259,84 Ft	perc
PRS Audiotex_906034	T-Mobile	06906034	300,00 Ft	perc
PRS Audiotex_906035	T-Mobile	06906035	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_906036	T-Mobile	06906036	500,00 Ft	perc
PRS Audiotex_906037	T-Mobile	06906037	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_906038	T-Mobile	06906038	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_906039	T-Mobile	06906039	500,00 Ft	perc

Irány	Operátor	Számmező	Díj	Egység
Vodafone				
PRS Audiotex_909820	Vodafone	06909820	19,69 Ft	perc
PRS Audiotex_909821	Vodafone	06909821	39,37 Ft	perc
PRS Audiotex_909822	Vodafone	06909822	122,05 Ft	perc
PRS Audiotex_909823	Vodafone	06909823	59,06 Ft	perc
PRS Audiotex_909824	Vodafone	06909824	157,48 Ft	perc

PRS Audiotex_909825	Vodafone	06909825	236,22 Ft	perc
PRS Audiotex_909826	Vodafone	06909826	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_909827	Vodafone	06909827	787,40 Ft	perc
PRS Audiotex_909828	Vodafone	06909828	1 181,10 Ft	perc
PRS Audiotex_909829	Vodafone	06909829	1 574,80 Ft	perc
PRS Audiotex_909850	Vodafone	06909850	362,20 Ft	perc
PRS Audiotex_909851	Vodafone	06909851	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_909852	Vodafone	06909852	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_909853	Vodafone	06909853	300,00 Ft	perc
PRS Audiotex_909854	Vodafone	06909854	300,00 Ft	perc
PRS Audiotex_909855	Vodafone	06909855	885,83 Ft	perc
PRS Audiotex_909856	Vodafone	06909856	1 228,34 Ft	perc
PRS Audiotex_909857	Vodafone	06909857	1 535,43 Ft	perc
PRS Audiotex_909858	Vodafone	06909858	300,00 Ft	perc
PRS Audiotex_909859	Vodafone	06909859	381,89 Ft	perc
PRS Audiotex_911150	Vodafone	06911150	86,61 Ft	perc
PRS Audiotex_911151	Vodafone	06911151	600,00 Ft	perc
PRS Audiotex_911152	Vodafone	06911152	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_911153	Vodafone	06911153	19,69 Ft	perc
PRS Audiotex_911154	Vodafone	06911154	39,37 Ft	perc
PRS Audiotex_911155	Vodafone	06911155	59,06 Ft	perc
PRS Audiotex_911156	Vodafone	06911156	196,85 Ft	perc
PRS Audiotex_911157	Vodafone	06911157	400,00 Ft	perc
PRS Audiotex_911158	Vodafone	06911158	590,55 Ft	perc

PRS Audiotex_911159	Vodafone	06911159	787,40 Ft	perc
PRS Audiofix_911250	Vodafone	06911250	600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_911251	Vodafone	06911251	600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_911252	Vodafone	06911252	600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_911253	Vodafone	06911253	122,05 Ft	hívás
PRS Audiofix_911254	Vodafone	06911254	236,22 Ft	hívás
PRS Audiofix_911255	Vodafone	06911255	400,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_911256	Vodafone	06911256	629,92 Ft	hívás
PRS Audiofix_911257	Vodafone	06911257	629,92 Ft	hívás
PRS Audiofix_911258	Vodafone	06911258	787,40 Ft	hívás
PRS Audiofix_911259	Vodafone	06911259	787,40 Ft	hívás

Irány	Operátor	Számmező	Díj	Egység
Calgo				
PRS Audiotex_9055500	Calgo	069055500	393,70 Ft	perc
PRS Audiotex_9055501	Calgo	069055501	19,69 Ft	perc
PRS Audiotex_9055502	Calgo	069055502	39,37 Ft	perc
PRS Audiotex_9055503	Calgo	069055503	59,06 Ft	perc
PRS Audiotex_9055504	Calgo	069055504	78,74 Ft	perc
PRS Audiotex_9055505	Calgo	069055505	98,43 Ft	perc
PRS Audiotex_9055506	Calgo	069055506	118,11 Ft	perc
PRS Audiotex_9055507	Calgo	069055507	137,80 Ft	perc
PRS Audiotex_9055508	Calgo	069055508	157,48 Ft	perc

PRS Audiotex_9055509	Calgo	069055509	181,10 Ft	perc
PRS Audiotex_9055510	Calgo	069055510	196,85 Ft	perc
PRS Audiotex_9055511	Calgo	069055511	216,54 Ft	perc
PRS Audiotex_9055512	Calgo	069055512	236,22 Ft	perc
PRS Audiotex_9055513	Calgo	069055513	275,59 Ft	perc
PRS Audiotex_9055514	Calgo	069055514	314,96 Ft	perc
PRS Audiotex_9055515	Calgo	069055515	354,33 Ft	perc
PRS Audiotex_9055516	Calgo	069055516	393,70 Ft	perc
PRS Audiotex_9055517	Calgo	069055517	433,07 Ft	perc
PRS Audiotex_9055518	Calgo	069055518	472,44 Ft	perc
PRS Audiotex_9055519	Calgo	069055519	511,81 Ft	perc
PRS Audiotex_9055520	Calgo	069055520	551,18 Ft	perc
PRS Audiotex_9055521	Calgo	069055521	590,55 Ft	perc
PRS Audiotex_9055522	Calgo	069055522	629,92 Ft	perc
PRS Audiotex_9055523	Calgo	069055523	669,29 Ft	perc
PRS Audiotex_9055524	Calgo	069055524	708,66 Ft	perc
PRS Audiotex_9055525	Calgo	069055525	748,03 Ft	perc
PRS Audiotex_9055526	Calgo	069055526	787,40 Ft	perc
PRS Audiotex_9055527	Calgo	069055527	866,14 Ft	perc
PRS Audiotex_9055528	Calgo	069055528	944,88 Ft	perc
PRS Audiotex_9055529	Calgo	069055529	1 181,10 Ft	perc
PRS Audiotex_9055530	Calgo	069055530	1 574,80 Ft	perc
PRS Audiotex_9055531	Calgo	069055531	360,63 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055532	Calgo	069055532	400,00 Ft	hívás

PRS Audiotex_9055533	Calgo	069055533	600,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055534	Calgo	069055534	161,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055535	Calgo	069055535	161,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055536	Calgo	069055536	200,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055537	Calgo	069055537	200,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055538	Calgo	069055538	259,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055539	Calgo	069055539	259,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055540	Calgo	069055540	400,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055541	Calgo	069055541	400,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055542	Calgo	069055542	472,44 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055543	Calgo	069055543	472,44 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055544	Calgo	069055544	800,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055545	Calgo	069055545	800,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055546	Calgo	069055546	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055547	Calgo	069055547	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055548	Calgo	069055548	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055549	Calgo	069055549	2 000,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055550	Calgo	069055550	2 000,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055551	Calgo	069055551	2 000,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055552	Calgo	069055552	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055553	Calgo	069055553	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055554	Calgo	069055554	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055555	Calgo	069055555	196,85 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055556	Calgo	069055556	216,54 Ft	hívás

PRS Audiotex_9055557	Calgo	069055557	236,22 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055558	Calgo	069055558	944,88 Ft	hívás
PRS Audiotex_9055559	Calgo	069055559	1 181,10 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055560	Calgo	069055560	78,74 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055561	Calgo	069055561	90,55 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055562	Calgo	069055562	122,05 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055563	Calgo	069055563	125,98 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055564	Calgo	069055564	153,54 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055565	Calgo	069055565	157,48 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055566	Calgo	069055566	161,42 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055567	Calgo	069055567	200,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055568	Calgo	069055568	240,16 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055569	Calgo	069055569	259,84 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055570	Calgo	069055570	300,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055571	Calgo	069055571	314,96 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055572	Calgo	069055572	322,83 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055573	Calgo	069055573	381,89 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055574	Calgo	069055574	393,70 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055575	Calgo	069055575	400,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055576	Calgo	069055576	452,76 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055577	Calgo	069055577	472,44 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055578	Calgo	069055578	500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055579	Calgo	069055579	555,12 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055580	Calgo	069055580	600,00 Ft	hívás

PRS Audiofix_9055581	Calgo	069055581	708,66 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055582	Calgo	069055582	755,91 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055583	Calgo	069055583	787,40 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055584	Calgo	069055584	800,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055585	Calgo	069055585	900,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055586	Calgo	069055586	1 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055587	Calgo	069055587	1 181,10 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055588	Calgo	069055588	1 500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055589	Calgo	069055589	1 574,80 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055590	Calgo	069055590	1 600,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055591	Calgo	069055591	1 968,50 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055592	Calgo	069055592	2 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055593	Calgo	069055593	4 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055594	Calgo	069055594	2 500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055595	Calgo	069055595	3 000,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055596	Calgo	069055596	3 500,00 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055597	Calgo	069055597	2 362,20 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055598	Calgo	069055598	3 149,61 Ft	hívás
PRS Audiofix_9055599	Calgo	069055599	3 937,01 Ft	hívás

15.2.6. Rövid hívószámok hívásdíja

Szám	Szolgáltató	Hívásdíj
Ügyfélszolgálati számok		
1201	Externet Nyrt.	0 Ft / perc
1202	KeviWLAN Informatikai Kft.	0 Ft / perc
1203	ViDaNet Kábeltelevíziós Szolgáltató Zrt.	0 Ft / perc
1204	Remicro Kft. Ügyfélszolgálat	4,9 Ft / perc
1210	EuroInternet Kft.	4,9 Ft / perc
1211	Antenna Hungária Zrt.	4,9 Ft / perc
1213	Novi-Com Kft.	0 Ft / perc
1214	Canal+ Luxemburg S.á.r.l.	4,9 Ft / perc
1218	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	0 Ft / perc
1219	Dunakanyar-Holding Kft.	0 Ft / perc
1220	Yettel Magyarország Zrt.	0 Ft / perc
1221	KábelMédia Kft.	4,9 Ft / perc
1222	Kapulan Kft.	0 Ft / perc
1223	Tarr Kft.	0 Ft / perc
1224	Pick-Up Kft.	0 Ft / perc
1225	Internet Dunaújváros Kft.	4,9 Ft / perc
1231	PR TELECOM Zrt.	0 Ft / perc
1232	NET-TV Zrt.	0 Ft / perc
1233	3C Kft.	0 Ft / perc
1234	Calgo Kft.	0 Ft / perc
1235	Kalásznét Kft.	0 Ft / perc
1236	Wavecom Informatikai Kft.	4,9 Ft / perc
1240	EuroCable Magyarország Kft.	4,9 Ft / perc
1242	42NETMedia	4,9 Ft / perc
1245	Naracom Informatikai Kft.	4,9 Ft / perc
1246	Gelka Hirtech Kft.	4,9 Ft / perc
1248	ACE Telecom Kft.	0 Ft / perc

Szám	Szolgáltató	Hívásdíj
1250	Netfone Telecom Kft.	4,9 Ft / perc
1251	JuPiNet Kft. Ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1252	WLA Interservice Szolgáltató Kft	0 Ft / perc
1255	Income Technologies Kft.	4,9 Ft / perc
1256	Net-Portal Kft.	0 Ft / perc
1258	Last-Mile Kft. Ügyfélszolgálat	4,9 Ft / perc
1259	Oros-Com Kft.	4,9 Ft / perc
1260	Gergi Háló Kft.	4,9 Ft / perc
1266	Antenna Kft.	4,9 Ft / perc
1270	Vodafone Magyarország Zrt.	0 Ft / perc
1271	Fonio-Voip Kft.	4,9 Ft / perc
1272	DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.	4,9 Ft / perc
1275	Satelit Kft.	4,9 Ft / perc
1276	Opticon Kft.	4,9 Ft / perc
1277	ZNET-MIKRONET Kft.	0 Ft / perc
1280	Rendszerinformatika Zrt.	4,9 Ft / perc
1282	Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft	0 Ft / perc
1290	Deltakon Kft.	4,9 Ft / perc
1298	Dogunet Kft.	4,9 Ft / perc
1400	Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1401	Vodafone Magyarország Zrt. értékesítési vonal	0 Ft / perc
1402	Yettel Magyarország Zrt.	0 Ft / perc
1403	Audax Renewables Kft.	0 Ft / perc
1404	DIGI Kft. ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1405	Unix Auto információs vonal	0 Ft / perc
1410	Magyar Telekom Nyrt.	0 Ft / perc
1411	Cofidis Magyarország	0 Ft / perc
1413	NISZ Zrt.	0 Ft / perc
1414	Magyar Telekom Nyrt.	0 Ft / perc

Szám	Szolgáltató	Hívásdíj
1415	Bárdi Autó Zrt. Ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1416	Budapest Taxisok Saját Taxitársasága	0 Ft / perc
1417	Pannonjob ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1418	Invitech ICT Services Kft.	0 Ft / perc
1420	Vodafone Magyarország Zrt.	0 Ft / perc
1423	E-On Ügyfélszolgálati Kft.	0 Ft / perc
1424	EURO Gáz Hungária Kft.	0 Ft / perc
1432	3C Kft. ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1433	NN Biztosító Zrt. ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1434	Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1440	MKB Bank telefonos ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1442	Yettel IrodaNet ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1444	Invitech ICT Services Kft.	0 Ft / perc
1446	Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
1447	G4S Biztonsági Szolgáltatások Zrt.	0 Ft / perc
1448	E-On Ügyfélszolgálati Kft.	0 Ft / perc
14500	Yettel Magyarország Zrt. ügyfélszolgálat	0 Ft / perc
14541	INVITEL Zrt.	0 Ft / perc
14567	Europ Assistance Kft.	0 Ft / perc
180	Pontos idő	3,00 Ft / hívás
185	Egyszerűsített foglalkoztatás bejelentő vonal	4,9 Ft / perc
188	Magyar Autóklub segélyhívó	4,9 Ft / perc
1811	Magyar Államkincstár központi hívószám	4,9 Ft / perc
1812	Nemzeti Egészségügyi Információs Központ	0 Ft / perc
1817	Vízi mentők információs és bejelentő száma	4,9 Ft / perc
1818	Kormányzati ügyfélvonal	0 Ft / perc
1819	NAV általános tájékoztató rendszer	0 Ft / perc
1820	Országos Mentőszolgálat	0 Ft / perc
1824	Betegszállítás	4,9 Ft / perc

Szám	Szolgáltató	Hívásdíj
1828	Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága	0 Ft / perc
1830	Egységes alapellátási felnőtt és gyermek ügyelet	0 Ft / perc

15.2.7. Közérdekű tájékoztató és támogató számok hívásdíja

Közérdekű tájékoztató és támogató számok		
104	Mentők	Díjmentes
105	Tűzoltók	Díjmentes
107	Rendőrség	Díjmentes
112	Egységes segélyhívószám	Díjmentes
11800	Belföldi Egyetemes Tudakozó	129,9 Ft / hívás
11818	Belföldi Tudakozó	129,9 Ft / hívás
11824	Tudakozó Plusz - Nemzetközi Tudakozó	220 Ft / perc
116000	Segélyvonal a bántalmazott és eltűnt gyerekekért	Díjmentes
116111	Gyermekek segélyvonala	Díjmentes
116123	Harmonizált európai segélyszám- lelki segélyvonal	Díjmentes

15.2.8. Műholdas hívások díja

A műholdas telefonszolgáltatók hívása az Opennetworks hálózataiból nem engedélyezett.

15.2.9. Ügyfélszolgálat, hibabejelentő hívások díja

Opennetworks ügyfélszolgálat/hibabejelentő hívásának díja:

Opennetworks hálózatról: 0 Ft/perc

Más szolgáltató hálózatról: A hálózatot üzemeltető szolgáltató Díjszabása szerint

16. Faxoló szolgáltatás

16.1. Egyszeri és havidíjak

16.1.1. Egyszeri díj

Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás, valamint utólag fizetett (postpaid szolgáltatás) 12 és 24 havi hűségidővel:	0 Ft/előfizetés
Utólag fizetett (postpaid) szolgáltatás hűségidő nélkül:	17.175 Ft/előfizetés

16.1.2. Előre fizetett (Prepaid) szolgáltatás havidíjak

A havidíjak korlátlan számú fax fogadásának lehetőségét tartalmazzák.

Előre fizetett időszak	Havidíj/előfizetés (1 faxszám)
3 hónap (90 nap)	859 Ft/hó
6 hónap (180 nap)	802 Ft/hó
12 hónap (360 nap)	744 Ft/hó
24 hónap (720 nap)	687 Ft/hó

16.1.3. Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás havidíjak

Hűségidő	Havidíj/előfizetés (1 hívószám – két beszédcsatorna)
Hűségidő nélkül	1.431 Ft/hó (+ egyszeri díj 17.175 Ft)
12 hónap hűségidővel	1.431 Ft/hó
24 hónap hűségidővel	1.088 Ft/hó

Faxoló profi csomag (vállalati könyvtár szolgáltatással)	4.008 Ft/hó
--	-------------

16.2. Forgalmi díjak

Fogadott faxok díja: 0 Ft/oldal (havidíj magában foglalja)

16.2.1. Prepaid fax csomagok forgalmi díjai

Számlázási egység: Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás esetében: kredit - 1 kredit = 1 belföldi vezetékes számra küldött oldal

Egyszerre vásárolt kreditek száma	Csomag díja (Ft)	Egy belföldi oldal küldésének díja	
		kredit	Forint
10	250 Ft	1 kredit	25 Ft
50	1.000 Ft	1 kredit	20 Ft
250	3.750 Ft	1 kredit	15 Ft
1250	12.500 Ft	1 kredit	10 Ft
2500	20.000 Ft	1 kredit	8 Ft
5000	40.000 Ft	1 kredit	8 Ft

Forgalmi díj belföldre, mobil telefonszámra küldött faxok után előre fizetett (prepaid) szolgáltatás esetében: 5 kredit/oldal

16.2.2. Postpaid fax csomagok forgalmi díjai

Számlázási egység utólag fizetett (postpaid) szolgáltatás esetében: oldal

Forgalmi díj belföldre, vezetékes számra küldött faxok után utólag fizetett (postpaid) szolgáltatás esetében: 15 Ft/oldal

Forgalmi díj belföldre, mobil számra küldött faxok után utólag fizetett (postpaid) szolgáltatás esetében: 35 Ft/perc

Opennetworks hálózatából külföldi telefonhálózatokba indított faxok: A külföldre küldött oldalak a Telefonáló szolgáltatás nemzetközi percdíjai, vagy prepaid (előrefizetett) szolgáltatás esetén meghatározott kreditek alapján kerülnek számlázásra. Az érvényes kredit díjak a https://www.faxolo.hu/arak/prepaid_rates oldalon találhatóak.

17. VIPeX szolgáltatás

A VIPeX szolgáltatás Díjszabását a 2/a. melléklet – Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása tartalmazza.

18. Call center szolgáltatások (iCenter IN, CC modul)

A call center szolgáltatások Díjszabását a 2/a. melléklet – Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása tartalmazza.

19. Internet hozzáférés szolgáltatás díjai

19.1. NDSL szolgáltatás havidíjak

19.1.1. Listaárak (hűségidő vállalása nélkül)

NDSL listaárak havidíjak*	
	Telekom területen
1 Mbit	9.833 Ft/hó
2 Mbit	-
5 Mbit	-
10 Mbit	11.144 Ft/hó
15 Mbit	-
20 Mbit	12.455 Ft/hó
30 Mbit	14.421 Ft/hó

*A megadott díjak nettó díjak. **Az Internet Hozzáférési Szolgáltatásokra vonatkozóan az ÁFA mértéke 5 %.**

Modembérlet lista árak havidíja: 2.622 Ft/hó + 27 % ÁFA

19.1.2. Kedvezményes - hűségidő vállalása mellett igénybe vehető – csomagok

NDSL havidíjak Telekom területen*			
	Modem nélkül, 1 év hűségidővel	Modemmel, 1 év hűségidővel	Modemmel, 2 év hűségidővel
1 Mbit	7.211 Ft/hó	8.194 Ft/hó	7.931 Ft/hó
10 Mbit	8.522 Ft/hó	9.505 Ft/hó	9.242 Ft/hó
20 Mbit	9.833 Ft/hó	10.816 Ft/hó	10.553 Ft/hó
30 Mbit	11.799 Ft/hó	12.783 Ft/hó	12.521 Ft/hó

*A megadott díjak nettó díjak. **Az Internet Hozzáférési Szolgáltatásokra vonatkozóan az ÁFA mértéke 5 %.**

19.1.3. Fix IP cím havidíja

Fix IP cím havidíja minden listaáras és kedvezményes csomaghoz: 3.200 Ft/hó + 27 % ÁFA

19.2. NDSL szolgáltatás egyszeri díjak

Áthelyezés díja T-Com szolgáltatási területen: 5.244 Ft + 27 % ÁFA

19.3. Optikai internet szolgáltatás

19.3.1. Listaárak (hűségidő vállalása nélkül)

Csomag	Havidíj
Optika 250	8.850 Ft/hó
Optika 500	10.350 Ft/hó
Optika 1000	12.023 Ft/hó
Optika 2000	17.519 Ft/hó

*A megadott díjak nettó díjak. **Az Internet Hozzáférési Szolgáltatásokra vonatkozóan az ÁFA mértéke 5 %.**

19.3.2. Kedvezményes - hűségidő vállalása mellett igénybe vehető – csomagok

Csomag	Optikai internet havidíjak*		
	Modem nélkül, 1 év hűségidővel	Modemmel, 1 év hűségidővel	Modemmel, 2 év hűségidővel
Optika 250	6.675 Ft/hó	8.350 Ft/hó	7.513 Ft/hó
Optika 500	8.175 Ft/hó	9.850 Ft/hó	9.013 Ft/hó
Optika 1000	9.447 Ft/hó	11.122 Ft/hó	10.285 Ft/hó
Optika 2000	14.943 Ft/hó	16.618 Ft/hó	15.781 Ft/hó

*A megadott díjak nettó díjak. **Az Internet Hozzáférési Szolgáltatásokra vonatkozóan az ÁFA mértéke 5 %.**

20. Speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak

A speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak számlázása az igényelt szolgáltatástól függetlenül, az egyes szolgáltatások egyszeri és havidíjain felül történik.

20.1. Külföldi hívószám díja

	EU-s hívószám	EU-n kívüli hívószám
Egyszeri bekapcsolási díj/hívószám	11.450 Ft	11.450 Ft
Havidíj/hívószám:	5.725 Ft	11.450 Ft

20.2. Zöld szám díja

20.2.1. Zöld szám egyszeri és havidíjak

	Zöld szám
Egyszeri bekapcsolási díj:	13.740 Ft/hívószám
Havidíj:	6.870 Ft/hívószám

20.2.2. Zöld szám forgalmi díjak

Vezetékes:	9,9 Ft/perc*
Mobil:	24,9 Ft/perc*

20.3. Egyedi és szép számok díja

www.telefonalo.hu és www.faxolo.hu számon felkínált Szép számok igénylés egyszeri díja	17.175 Ft
--	-----------

Egyéb szép és egyedi számok igénylési díja	Egyedi ajánlat alapján
--	------------------------

21. Adminisztrációs és ügyfélkezelési díjak

21.1. Kényelmi szolgáltatások beállításának/módosításának díja

A www.telefonalo.hu oldalon módosítható kényelmi szolgáltatások: hívószám kijelzés, átírányítás, hangposta. Minden egyéb kényelmi szolgáltatás a telefonos Ügyfélszolgálaton tett bejelentéssel módosítható. A VIPeX és call center szolgáltatáshoz kapcsolódó csomagok és beállítások módosítási lehetőségeiről a 2/a. melléklet – Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása – ad tájékoztatást.

	Telefonáló szolgáltatás (megbízásonként, mely több módosítást is magában foglalhat)
Kényelmi szolgáltatás beállítása/módosítása ügyfél felületen	0 Ft
Kényelmi szolgáltatások beállítása/módosítása Ügyfélszolgálaton	0 Ft/bejelentés

21.2. Híváskorlátok beállítása/feloldása Ügyfélszolgálaton

Hívásirány	Alapbeállítás	Első módosítás Ügyfélszolgálaton	További módosítás
Opennet hálózaton belüli hívások	engedélyezve	0 Ft/beállítás	0 Ft/beállítás
Belföldi vezetékes hívás	engedélyezve	0 Ft/beállítás	0 Ft/beállítás
Belföldi mobil hívás	engedélyezve	0 Ft/beállítás	0 Ft/beállítás
Speciális hívószámok hívása	engedélyezve	0 Ft/beállítás	0 Ft/beállítás
Tudakozó hívása	engedélyezve	0 Ft/beállítás	0 Ft/beállítás
Emelt díjas hívások	tiltva	0 Ft/beállítás	0 Ft/beállítás

21.3. Előfizetői Szerződésmódosításhoz kapcsolódó díjak

Előfizetői jellegváltoztatás díja	2.000 Ft
Átírás díja	2.000 Ft
Székhely, telepítési cím vagy számlaküldési cím módosítása (ha nem jár hívószám megváltoztatásával)	0 Ft
Hívószám megváltoztatásának díja (ügyfél kérésére vagy a telepítési cím módosításával járó körzetszám változás miatt)	2.000 Ft
Számhordozás díja	2.700 Ft/hívószám ill. ISDN számmező
Akciós számhordozás díj (visszavonásig érvényes) minimum egy év hűségidő vagy egy éves futamidő esetén	0 Ft/hívószám ill. ISDN számmező esetén számmező
Visszakapcsolás díja (szolgáltatás korlátozását követően) az Előfizetői Szerződés felmondását megelőzően	2.000 Ft
Visszakapcsolás díja az Előfizetői Szerződés megszűnését követően 180 napon belül	5.000 Ft
Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés egyszeri díja	2.000 Ft
Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés havidíja (maximum 6 hónapos időtartamra)	A szolgáltatás havidíjának 50 %-a
Számtárolás díja 1 hívószámra	286 Ft/hó
Számtárolás díja 10 hívószámra	1.431 Ft/hó
Számtárolás díja 100 hívószámra	5.725 Ft/hó

21.4. Adminisztrációs és eljárási díjak

Fizetési felszólítás díja	500 Ft/kiküldés
Felmondó levél díja	800 Ft/kiküldés

Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	Követelés 20 %-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 2.000 Ft
Túlfizetés bankszámlára történő visszatérítésének díja	0,5%, de minimum 1.000 Ft
Papír alapú számla újra nyomtatás és postázás díja (maximum 3 számlára)	800 Ft/igény
Elektronikus számla újra küldési díja:	0 Ft/igény
Papír alapú hívásrészletező és tételes számlamelléklet kibocsátásának díja üzleti előfizetők részére	800 Ft/dokumentum + 20 Ft / oldal
Adatváltozás bejelentés elmulasztása esetén bejelentést megelőző időszak számláira új számla kiállításának díja (maximum 3 havi számla kiállítása igényelhető) papír alapú számla esetén	1.600 Ft/igény
Adatváltozás bejelentés elmulasztása esetén bejelentést megelőző időszak számláira új számla kiállításának díja (maximum 3 havi számla kiállítása igényelhető) elektronikus számla esetén	800 Ft/igény

22. Helyszíni telepítési díjak

Az alábbi díjak opcionálisak és akkor kerülnek felszámításra, ha az ügyfél a szolgáltatáshoz kapcsolódóan helyszíni telepítést rendel meg.

22.1. Telefonáló és Faxoló szolgáltatás telepítési díjai

Budapest területén: 5.725 Ft + ÁFA

Vidéki kiszállással: 11.450 Ft+ ÁFA + 183 Ft/km+ ÁFA.

22.2. VIPeX és Call center szolgáltatás telepítési díjai

A VIPeX és call center szolgáltatáshoz kapcsolódó telepítési díjakról a 2/a. melléklet – Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása – ad tájékoztatást.



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

2.a. sz. melléklet

Egyéb Elektronikus Szolgáltatások Díjszabása

Hatályos: 2023. május 5-től

Jelen Díjszabás melléklet az egyes – nem Eht. szerint szabályozott - szolgáltatásokra vonatkozó díjtételeket tartalmazza, melynek alapján az ÁSZF szerinti ESZSZF-nek minősülő dokumentum. Egyéb Szolgáltatások esetében a szolgáltatások díjazására vonatkozóan a szerződő felek közös megegyezéssel egyedi díjakban és díjkezelési rendszerben is megállapodhatnak a Szerződésen. Jelen Díjmelléklet az egyéb szolgáltatásokra vonatkozó standard díjakat tartalmazza. A Díjmelléklet módosítása – a Szolgáltató honlapján történő közzétételi kötelezettség mellett - nem minősül az ÁSZF módosításának.

A hűségidővel, kedvezménnyel kötött szerződések esetében a kapott kedvezmény megállapításához jelen Díjmelléklet az irányadó.

Az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó forgalmi, ügyintézési díjakra – amennyiben azok nem a Szerződésben rögzített egyedi díjak - a Szolgáltató Díjszabása (ÁSZF 2. sz. melléklet) vonatkozik.

23. VIPeX szolgáltatás

23.1. Jelenleg forgalmazott VIPeX csomagok

23.1.1. KKV díjcsomagok

A szolgáltatás csomagok 50 mellékig igénylehetők.

23.1.1.1. VIPeX alaprendszer

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
VIPeX alapidj - határozatlan szerződés	Felhő menedzselhető, alközponti szolgáltatás	alapú IP Ft/hó - hűségidő nélkül	18.320	27.480	36.640
VIPeX alapidj - határozott szerződés	Felhő menedzselhető, alközponti szolgáltatás	alapú IP Ft/hó - 1 év hűséggel	9.160	13.740	18.320
VIPeX alapidjban foglalt mellékek	Az alapidjban foglalt alap-, és felhasználói mellékek együttes száma:	db	5	5	5

23.1.1.2. Felhasználók és mellékek

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Eszközhöz kötődő licencek: alap mellékek	Eszközhöz (pl. készülékhez) kötődő Felhasználótól független licencek (mellékek)	Ft/hó, hűségidő nélkül	1.260	1.603	1.947
Eszközhöz kötődő licencek: alap mellékek	Eszközhöz (pl. készülékhez) kötődő Felhasználótól független licencek (mellékek)	Ft/hó, 1 év hűségidővel	859	1.088	1.317
Felhasználó-hoz kötött licencek, felhasználói mellékek	Egy adott felhasználóhoz kapcsolódó licencek, melyekhez személyes beállítások és Felhasználóhoz kötődő funkciók rendelhetők	Ft/hó, hűségidő nélkül	1.260	1.603	1.947
	Egy adott felhasználóhoz kapcsolódó licencek, melyekhez személyes beállítások és Felhasználóhoz kötődő funkciók rendelhetők.	Ft/hó, 1 év hűségidővel	859	1.088	1.317
Technikai mellékek	Az előfizetői csomag függvényében: hívócsoporthoz mellékek, híváslogika	Ft/hó	✓	✓	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
	mellékek, hangposta mellékek, belehallgatás mellékek				
Alapértelmezett mellék	Több mellék kezelése egy felhasználóhoz, alapértelmezett mellék megadása	Felhasználói mellékhez	✓	✓	✓
Rövid hívószámok	Bármilyen (hosszú) telefonszám hívása rövid hívószám mellékkel		✓	✓	✓
Helyszín- kezelés	Alap mellékekhez és készülékekhez meghatározott helyszínek hozzárendelési lehetősége (akár telephelyek, akár területek - pl. call center)	Alapmellék, készülék	-	✓	✓
Mellék bejelentkezés	Felhasználók bejelentkezési lehetősége bármely alap mellékre	Felhasználói mellékhez	-	✓	✓
Páros mellék	Minden felhasználói mellék mellé egy alapmellék	Ft/hó	172	172	172

23.1.1.3. Szolgáltatás Portál és menedzsment felület

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Webes felhasználói felület szolgáltatás információkkal	Státusz, híváslista, hangposta üzenetek	Felhasználói mellékhez	✓	✓	✓
Egyedi felhasználói beállítások a webes felhasználói felületen	Profil kezelés, felület nyelvének választása (magyar, angol), jelszó csere, felhasználói telefonkönyv, felhasználó specifikus hangfile-ok feltöltése, kezelése	Felhasználói mellékhez	✓	✓	✓
Webes Előfizető menedzsment	Előfizető szintű beállítások kezelése webes szolgáltatás menedzsment felületen: előfizetések megjelenítése, előfizetői adatok módosításának igénylése, számlainformációk megjelenítése, portál felhasználók menedzsmentje, céges szintű telefonkönyv kezelése, munkarend beállítás (ünnepnapok, munkanapok), előfizető specifikus hangfile-ok feltöltése, kezelése.		✓	✓	✓
Előfizetés specifikus információk adminisztrátoroknak	Státusz, híváslista, be- és kijelentkezések, kimutatás.		✓	✓	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Webes Előfizetés menedzsment	Teljes Előfizetés (felhasználók és működés) menedzsmentje online adminisztrációs felületen: alapbeállítások, SIP kapcsolatok, mellékek és felhasználók, készülékmenedzsme nt, átirányítások, hívócsoportok, hívásvételi csoportok, hangposta fiókok, híváslogikák, rövid hívószámok, DTMF beállítások, hangtárolás, ütemezett átirányítások, API elérések menedzsmentje (az elérhető funkciók köre az Előfizetői csomag függvénye).		✓	✓	✓
Dashboard alap statisztikák	Jogosultsági szint szerint aggregált (csak felhasználó, csoport, céges) statisztikák megjelenítése, teste szabható grafikus felületen, ún. widgetekben. Alap statisztikák: hívásköltségek, területi hívás eloszlás térkép, hívás statisztika, hívásirányok.	Felhasználói mellékhez	✓	✓	✓
Dashbord egyedi statisztikák paramé- terezése	- Előfizető egyedi igényeinek megfelelő statisztikák beállítása az alap statisztikákon felül	Felhasználói mellékhez	-	-	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Hívások jelölése híváslistában	Híváslistában szereplő hívások megjelölési lehetősége (pl. Visszahívási célból).	Felhasználói mellékhez	-	✓	✓
IVR nyomott gombok megjelenítése híváslistában	Az IVR-ba érkező hívások során alkalmazott gombok számai megjelenítésre kerülnek az adott hívásnál a híváslistában.	Felhasználói mellékhez	-	-	✓

23.1.1.4. Jogosultság kezelés

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Alap jogosultsági szintek	Cégadmin/Felhasználó	Felhasználói mellékhez	✓	✓	✓
Jogosultsági szintek kezelése - előre beállított szintek szerint	Cégadmin/Előfizetés admin/Vezető/Pénzügy-Titkárság/Hívócsoport admin/Felhasználó (valamint CC modul előfizetői körében: CC operátor/CC Supervisor)	Felhasználói mellékhez	-	✓	✓
Jogosultsági szintek kezelése - alap + egyedi paramé- tervezési lehető- ségekkkel	Egyedi - ügyfél specifikus - jogosultság csoportok beállítása	Felhasználói mellékhez	-	-	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Objektum csoportok	Jogosultságok objektum csoportra szűkítése - a beállított jogosultsági szint csak bizonyos mellékekre, felhasználókra, ill. hívócsoportokra vonatkozik.	Felhasználói mellékhez	-	-	✓

23.1.1.5. Kimenő hívások kezelése

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Hálózaton belüli ingyenes kommunikáció			✓	✓	✓
Ingyenes beszélgetés mellékek között			✓	✓	✓
Hívás (belföldi -vezetékes és mobil, külföldi)		Szerződés/ Díjszabás (ÁSZF 2. sz. melléklet) szerinti forgalmi díj tarifákon	✓	✓	✓
Kimenő hívás korlátozás	Mellékenként beállítható kimenő híváskorlátozás (hívható irányok) alapbeállítások szerint		✓	✓	✓
Kimenő hívás korlátozás egyedi hívásirányokra	Mellékenként beállítható kimenő híváskorlátozás (hívható irányok) egyedi beállítások szerint		-	-	✓
PIN kódos kihívás	Beállított kimenő hívás korlátozás "feloldása" PIN kóddal		-	✓	✓
Céges és személyes PIN-kód kezelése	Céges PIN-kód a céges hívásokhoz, privát PIN-kód a privát hívásokhoz		-	-	✓
Egyedi kihívó szám	Alapértelmezetten beállított kihívó szám módosítása rövid kóddal, készülekről		-	-	✓

23.1.1.6. Bejövő hívások kezelése, hívásirányítás, telefonkönyv

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Hívásfogadás			✓	✓	✓
Hívásátvétel	Egyéni hívásátvétel készülekről		✓	✓	✓
Hívásátvételi csoportok	Az egy hívásvételi csoportba tartozó mellékekre érkező hívásokat az azonos hívásvételi csoportba tartozó mellékekről át lehet venni		-	✓	✓
Hívásvárakozt atás, hívástartás			✓	✓	✓
Átkapcsolás hívás közben (DTMF-el)			✓	✓	✓
Hívószám kijelzés és annak tiltása			✓	✓	✓
Nem fogadott hívás értesítő	Telefon mellékenként beállítható e-mail értesítés nem fogadott hívásokról		✓	✓	✓
Átirányítás	Mellékre, külső számra		✓	✓	✓
3 résztvevős konferenciabe szélgetés (telefon függő)			✓	✓	✓
Közvetlen visszahívás	Visszahívás irányíthatósága mellékre vagy központi számra, idő és/vagy eseményfüggő paraméterek beállításának lehetőségével		✓	✓	✓
Hangfelvétel bejátszása			-	-	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
hívás közben (DTMF-el)					
Hívócsoporthoz			max 3	✓	✓
Várakozó sor (Queue)	A bejövő hívásokat sorban várakoztatja, a hívott mellék/vagy hívócsoporthoz mellék valamennyi melléke épp foglalt vagy nem elérhető. Ha felszabadul a mellék/vagy a hívócsoporthoz belül egy mellék, akkor a queue azt a hívást kapcsolja be neki, amelyik előbb érkezett		-	-	✓
Naptár modul	Rugalmas, időfüggő hívásirányítás változó munkarendhez és ügyeleti rendszerekhez	Ft/hó	5.725	5.725	✓
Híváslogikák grafikus híváslogika és IVR szerkesztővel	Grafikus híváslogika szerkesztő, a következő Az alábbi elemekkel (az egyes elemek az Előfizetői csomag függvényében érhetők el a szerkesztőben): - Start Hívás (mellék hívás, hívócsoporthoz hívás, technikai mellék hívása, hívás hívósorral) - Hívó név kijelzés Közvetlen mellékhívó IVR menü - Számsor felolvasó - Számsor bekérés - Egyedi menü Elágazás (behívó szám alapján ill. időpont alapján, hívószám prefix		max 1	max 3	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
	alapján, véletlenszerűen) • Hangbejátszás • E-mail küldés • Ugrás • Hangposta • Hívásroutolás • Hívás végi adat küldés Bejövő hívás értesítő				
Előfizetői szintű (céges) telefonkönyv			✓	✓	✓
Felhasználói szintű telefonkönyv		Felhasználói mellékhez	✓	✓	✓

23.1.1.7. Hívószámok és beszédcsatornák, külső SIP kapcsolatok

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Telefon-számok és beszéd-csatornák	Az előfizetéshez kapcsolódó telefonszámok és beszédcsatornák mennyisége bármely (telepítési cím szerinti) belföldi körzetből a mellékelt számával megegyező (páros mellék opció esetén a felhasználói mellékelt számával megegyező)		✓	✓	✓
További beszéd-csatorna	1	Ft/hó	572	572	572
további telefonszám	1	Ft/hó	572	572	572

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
további 10 telefonszám		Ft/hó	2.862	2.862	2.862
további 100 telefonszám		Ft/hó	11.450	11.450	11.450
Külső mellékek: más szolgáltatónál előfizetett telekommu- nikációs szolgáltatás (hívószám és forgalom) integrálása	Külső mellék (külső SIP kapcsolat bekötési lehetősége - Belföldi vezetékes, belföldi mobil, külföldi) Hívás útvonalak definiálása (több kimenő trunk esetén) Több kimenő és bejövő hívószám kezelése	Ft/hó	5.725	5.725	5.725
SIM tárhely szolgáltatás	Előfizetői SIM kártyájának (hívószám és forgalom) integrálása a rendszerbe	Ft/hó	5.725	5.725	5.725

23.1.1.8. Hangok, zenék, hangposta, hívásrögzítés és hangmenedzsment, belehallgatás

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Felhasználói hangposta fiókok		Felhasználói mellékhez	✓	✓	✓
Hangposta üzenetek meghallgatása telefonról		Felhasználói mellékhez	✓	✓	✓
Csoportos hangposta fiók	Híváslogikában használható - technikai - hangposta fiók, melyhez meghatározott Felhasználók férnek hozzá.		-	✓	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Automata hangposta kihívás	Egy csoportos hangposta fiókra érkező üzeneteket a rendszer egy meghatározott mellékre továbbítja kihívással és ott azok bejátszásra kerülnek.		-	-	✓
Hangok és hangme- nedzsment	Előfizetői és Felhasználói szintű hangok, hangfájlok feltöltési lehetősége, felületen keresztüli hangfájl rögzítés	Felhasználói szintű hangok felhasználóimellékhez	✓	✓	✓
Csöngetési hangok	Különböző csörgetési hang (belső és külső hívás)		✓	✓	✓
Tartás zenék	Általános tartás zene		✓	✓	✓
Egyedi tartás zenék	Egyéni tartás zene, tartás zene csoportok		-	-	✓
Hívás rögzítés	Hívás rögzítés és annak bemondása rendszer szinten, hívószám szinten, egyes mellékekre, hívócsoportokra, hívásonként (híváslogikában) beállíthatóan. Hívás rögzítés kikapcsolása Rögzített hívás azonosítójának bemondása Rögzített hangfelvétel letöltése, visszahallgatása Visszahallgatás online felületen (letöltés nélkül)	Ft/hó	5.725	5.725	✓
FTP áttöltés	Rögzített hívások áttöltése FTP tárhelyre	Ft/hó	2.863	2.863	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Hangtárolás modul	Rugalmas, kompatibilis, menedzselhető hangfelvétel rögzítés és hangfile megőrzés (akár hívásonként beállítható tárolási idővel)	GDPR 12 hónapra	-	-	✓
Hangtárolás modul	Rugalmas, kompatibilis, menedzselhető hangfelvétel rögzítés és hangfile megőrzés (akár hívásonként beállítható tárolási idővel)	GDPR Ft/Hó - 36 hónapra	5.725	5.725	5.725
Belehallgatás	Real time belehallgatás készülekről	Felhasználói mellékhez	-	-	✓
	Real time belehallgatás webes felületről				

23.1.1.9. Integráció külső rendszerekkel – API-k

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Integráció - Kimenő API-k	Bejövő hívás értesítő API	Egy bejövő hívás bekövetkeztekor hajtasson végre - a külső rendszerben meghatározott - műveleteket a kapcsolódó külső rendszerben.	Ft/API/hó	2.863	2.863	2.863
	Hívás routolás API	Egy külső hívószámról érkező telefonhívást - a külső rendszerből visszakapott információk alapján - egy meghatározott mellékre routol		2.863	2.863	2.863
	Hívás adatküldés API	Beállított hívásadatok ill. Hangfelvétel elküldése külső rendszernek		2.863	2.863	2.863
Integráció- Bejövő API-k	Hívás indítás API	Hívás indítás ügyfélkártyából, ERP felületről		2.863	2.863	2.863
	DND API	"Na zavarj" funkció bekapcsolása API		2.863	2.863	2.863
	Hangfile lekérdezés API	Hangfelvételek lekérése API-val		2.863	2.863	2.863
Integráció Speciális APIk, AD integráció	Rendszer beállítások API	Rendszer beállítása ill. rendszer beállításokhoz kapcsolódó adatok lekérdezése API-val	Ft/hó	-	-	22.900
	Statisztika API	Statisztikák lekérdezése API-val	Ft/hó	-	-	11.450
	AD szinkronizáció	Rendszer szinkronizációja Előfizető Active Directory adatai alapján	Ft/hó	-	-	22.900
	Kimenő IVR	Kihívásra kialakított híváslogika, melyet az Előfizető egy saját rendszeréből (pl. CRM,	Ft/hó	-	-	11.450

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
		ERP) hívhat meg API hívással.				
	Hívásirányítás telefonkönyv egyedi mezők alapján	Egyedi telefonkönyv címkék alapján kerülnek végrehajtásra a híváslogikái műveletek.	Ft/hó	17.175	17.175	17.175

23.1.1.10. Call Center modul (a korábbi ICenter IN szolgáltatás helyett)

Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Call center modul szolgáltatás	Call center modul havidíja - operátorok, CC	Ft/hó	-	32.060	32.060
	hívócsoportok menedzsmentje, CC	Ft/hó	-	16.030	16.030
	statisztikák	1 év hűséggel			
Call Center operátor	Call Center operátori licenz havidíja a kiadott Call center felhasználói licenz szám alapján	Ft/hó	-	9.160	9.160
		hűségidő nélkül			
		Ft/hó	-	4.580	4.580
		1 év hűséggel			
Call Center supervisor	Call Center supervisor licenz havidíja a kiadott Call center felhasználói licenz szám alapján	Ft/hó	-	16.030	16.030
		hűségidő nélkül			
		Ft/hó	-	8.015	8.015
		1 év hűséggel			
Call Center űrlap kezelés	Call Center űrlap licenz havidíja a kiadott Call center felhasználói licenz szám alapján	Ft/hó	-	11.450	11.450
CC beállítások API	CC modul beállítása ill. rendszer beállításokhoz	Ft/hó	-	22.900	22.900

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
	kapcsolódó adatok lekérdezése API-val				
CC Statisztika API	Call Center statisztikák lekérdezése API-val	Ft/hó	-	11.450	11.450

23.1.1.11. Kiegészítő funkciók, konfiguráció és üzemeltetés

Szolgáltatás- csoport	Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Készülék integráció, menedzsment és szoftver- frissítés, provisioning	Támogatott készülék management	Készülék menedzsment, szoftverfrissítés és provisioning Opennet által eladott vagy bérbe adott készülékekkel		✓	✓	✓
	Támogatott softphone management	Softphone menedzsment, szoftverfrissítés és provisioning Opennet támogatott softphone alkalmazással (Bria Enterprise)		✓	✓	✓
	Készülék menedzsment webes felületen	Felhasználói és adminisztrátori készülék menedzsment webes felületen: Készülék adatok módosítása, idő formátum megadása, időzóna megadása, készülék gombok beállítása	Felhasználói készülék menedzsment felhasználói mellékhez	✓	✓	✓
	Előfizető készülékének managementje Opennet támogatott készülék márka	Készülék menedzsment, szoftverfrissítés és provisioning Előfizető által beszerzett, Opennet által támogatott készülék esetében	Ft/hó	2.863	2.863	2.863

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
	Előfizető készülékének managementje Opennet által nem támogatott készülékekkel	Előfizető által beszerzett, Opennet által nem támogatott készülék felvétele a rendszerbe (szoftverfrissítést és beállításokat az Előfizető kezeli). Ehhez kapcsolódóan SIP adatok megjelenítése a rendszerben.	Ft/hó	2.863	2.863	2.863
Extra biztonság	Mellékek közötti beszélgetések titkosítása		Ft/mellék/hó	115	115	115
Setup és konfiguráció	Rendszer alapbeállítása távoli konfigurálással	Első konfiguráció a szolgáltatás minden funkciójára (beállítások, felhasználók, funkciók, híváslogika)	Ft, tartalmazza a rendszer egyszeri teljes konfigurációjának díját - hűségidő nélkül	51.525	51.525	51.525
			Ft, tartalmazza a rendszer egyszeri teljes konfigurációjának díját - hűségidővel	✓	✓	✓
	Helyszíni telepítés		Ft	Budapest területén 17.175 Ft + ÁFA, Vidéki kiszállással 1:22.900 Ft + ÁFA + 183 Ft/km+ ÁFA	Budapest területén 17.175 Ft + ÁFA, Vidéki kiszállással 1:22.900 Ft + ÁFA + 183 Ft/km+ ÁFA	Budapest területén 17.175 Ft + ÁFA, Vidéki kiszállással 1:22.900 Ft + ÁFA + 183 Ft/km+ ÁFA
	Felhasználók helyszíni oktatása		Ft	-	-	Egyedi árajánlat alapján
	Call center modul		Ft	-	45.800	45.800

Szolgáltatás- csoport	Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
	konfigurációs díja					
	Speciális API-k konfigurációs díja	Rendszer beállítások API, CC Statisztika API, CC Statisztika API konfigurációja a rendelkezésre álló paraméter készlettel.	Ft/API	17.175	17.175	17.175
Rendszer frissítés és menedzsment	Rendszerfrissí- tés távoli konfigu- rálással	Aktuális szoftver verziók és funkciók rendelkezésre bocsátása távoli szoftver frissítéssel, online elérhető, verziózott Felhasználói dokumentációval		✓	✓	✓
	Központi Rendszer üzemeltetés és felhasználó menedzsment	Minden beállítást, az módosítást Opennetworks végez a menedzsment felületen	Ft/hó	5.725	5.725	5.725
	7/24 óras support		Ft/hó	-	Egyedi áránlat alapján	Egyedi áránlat alapján
	ÁSZF-ben vállalt SLA értékeknél magasabb, egyedi rendelkezésre állás biztosítása		Ft/hó		Egyedi áránlat alapján	Egyedi áránlat alapján
Kockázat- mentes bevezetés	Ingyenes kipróbálás teszt rendszerrel	Maximum 1 hónapos ingyenes teszt időszak rendszerrel, menedzsment felülettel és készülékekkel		✓	✓	✓

23.1.1.12. Kapcsolódó szolgáltatások

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Szám- hordozás			ÁSZF díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)
Zöld szám			ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)
Szép szám			ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)
Nemzetközi hívószám			ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)
Nemzetközi zöld szám			Egyedi áránlat alapján	Egyedi áránlat alapján	Egyedi áránlat alapján
e-fax			1250	1250	1250
IVR szöveg stúdiós felmondása			500 szóig 229 Ft/szó, minimum 11.450 Ft, 500 szó felett egyedi áránlat	500 szóig 229 Ft/szó, minimum 11.450 Ft, 500 szó felett egyedi áránlat	500 szóig 229 Ft/szó, minimum 11.450 Ft, 500 szó felett egyedi áránlat

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
C2C hívógomb szolgáltatás	webes		Jelen díjszabás szerint	Jelen díjszabás szerint	Jelen díjszabás szerint
C2C design-os egyadi modul	saját		Egyedi árajánlat alapján	Egyedi árajánlat alapján	Egyedi árajánlat alapján
Készülék vásárlás			Aktuális készülék árlista szerint (ld. a honlapon) illetve egyedi árajánlat alapján	Aktuális készülék árlista szerint (ld. a honlapon) illetve egyedi árajánlat alapján	Aktuális készülék árlista szerint (ld. a honlapon) illetve egyedi árajánlat alapján
Készülék bérlet			Aktuális készülékbérleti árlista szerint (ld. a honlapon + aktuális kedvezmé- nyes készülék bérleti konstrukció árajánlat szerint	Aktuális készülékbérleti árlista szerint (ld. a honlapon + aktuális kedvezmé- nyes készülék bérleti konstrukció árajánlat szerint	Aktuális készülékbérleti árlista szerint (ld. a honlapon + aktuális kedvezmé- nyes készülék bérleti konstrukció árajánlat szerint
Softphone			Jelen díjszabás szerint	Jelen díjszabás szerint	Jelen díjszabás szerint

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár SOHO díjcsomag	Ár SMB díjcsomag	Ár SMB Pro díjcsomag
Microsoft Teams integráció			Egyedi áránlat alapján	Egyedi áránlat alapján	Egyedi áránlat alapján
Kaputelefon integráció			Egyedi áránlat alapján	Egyedi áránlat alapján	Egyedi áránlat alapján
Tele- konferencia			6.870 Ft/5 fős, 11.450 Ft/10 fős telekonferenci a szoba/hó, további résztevők: 572 Ft/hó/fő	6.870 Ft/5 fős, 11.450 Ft/10 fős telekonferen cia szoba/hó, további résztevők: 572 Ft/hó/fő	6.870 Ft/5 fős, 11.450 Ft/10 fős telekonferenci a szoba/hó, további résztevők: 572 Ft/hó/fő

23.1.2. Vállalati díjcsomagok

A szolgáltatás csomagok 50 mellék felett igénylehetők.

23.1.2.1. VIPeX alaprendszer

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Pro díjcsomag	Enterprise díjcsomag
ViPeX alapdíj határozatlan szerződés	Felhő alapú menedzselhető, alközponti szolgáltatás	Ft/hó - hűségidő nélkül	18.320		27.480	
ViPeX alapdíj határozott szerződés	Felhő alapú menedzselhető, alközponti szolgáltatás	Ft/hó - 1 év hűséggel	9.160		13.740	
ViPeX alapdíjban foglalt mellékek	Az alapdíjban foglalt alap-, és felhasználói mellékek együttes száma	db	-		-	

23.1.2.2. Felhasználók és mellékek

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Pro díjcsomag	Enterprise díjcsomag
Eszközhöz kötődő licencek: alap mellékek	Eszközhöz (pl. készülékhez) kötődő Felhasználótól független licencek (mellékek)	Ft/hó, hűségidő nélkül	1.374		1.718	
Eszközhöz kötődő licencek: alap mellékek	Eszközhöz (pl. készülékhez) kötődő Felhasználótól független licencek (mellékek)	Ft/hó, 1 év hűségidővel	973		1.202	
Felhasználó- hoz kötött licencek:	Egy adott felhasználóhoz kapcsolódó licencek, melyekhez személyes	Ft/hó, hűségidő nélkül	1.373		1.718	

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
felhasználói mellékek	beállítások és Felhasználóhoz kötődő funkciók rendelhetők				
	Egy adott felhasználóhoz kapcsolódó licencek, melyekhez személyes beállítások és Felhasználóhoz kötődő funkciók rendelhetők	Ft/hó, 1 év hűségidővel	973		1.202
Technikai mellékek	Az előfizetői csomag függvényében: hívócsoport mellékek, híváslogika mellékek, hangposta mellékek, belehallgatás mellékek	Ft/hó	✓		✓
Alapértel- mezett mellék	Több mellék kezelése egy felhasználóhoz, alapértelmezett mellék megadása	Felhasználói mellékhez	✓		✓
Rövid hívószámok	Bármilyen (hosszú) telefonszám hívása rövid hívószám mellékkel		✓		✓
Helyszín- kezelés	Alap mellékekhez és készülékekhez meghatározott helyszínek hozzárendelési lehetősége (akár telephelyek, akár területek - pl. call center)	Alapmellék, készülék	✓		✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Pro díjcsomag	Enterprise díjcsomag
Mellék bejelentkezés	Felhasználók bejelentkezési lehetősége bármely alap mellékre	Felhasználói mellékhez		✓		✓
Páros mellék	Minden felhasználói mellék mellé egy alapmellék	Ft/hó - mellékár növekmény, minden felhasználói mellékhez egy alapmellék is kapcsolódik		172		172

23.1.2.3. Szolgáltatás Portál és menedzsment felület

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Pro díjcsomag	Enterprise díjcsomag
Webes felhasználói felület szolgáltatás információkkal	Státusz, híváslista, hangposta üzenetek	Felhasználói mellékhez		✓		✓
Egyedi felhasználói beállítások a webes felhasználói felületen	Profil kezelés, felület nyelvének választása (magyar, angol), jelszó csere, felhasználói telefonkönyv, felhasználó specifikus hangfile-ok feltöltése, kezelése	Felhasználói mellékhez		✓		✓
Webes Előfizető menedzsment	Előfizető szintű beállítások kezelése webes szolgáltatás menedzsment felületen: előfizetések megjelenítése, előfizetői adatok módosításának			✓		✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
	igénylése, számlainformációk megjelenítése, portál felhasználók menedzsmentje, céges szintű telefonkönyv kezelése, munkarend beállítás (ünnepek, munkanapok), előfizető specifikus hangfile-ok feltöltése, kezelése			
Előfizetés specifikus információk adminiszt- rátoroknak	Státusz, híváslista, be- és kijelentkezések, kimutatás		✓	✓
Webes Előfizetés menedzsment	Teljes Előfizetés (felhasználók és működés) menedzsmentje online adminisztrációs felületen: alapbeállítások, SIP kapcsolatok, mellékek és felhasználók, készülék menedzs- ment, átirányítások, hívócsoportok, hívásvételi csoportok, hangposta fiókok, híváslogikák, rövid hívószámok, DTMF beállítások, hangtárolás, ütemezett átirányítások, API elérések menedzsmentje (az elérhető funkciók köre		✓	✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
	az Előfizetői csomag függvénye)				
Dashboard alap statisztikák	Jogosultsági szint szerint aggregált (csak felhasználó, csoport, céges) statisztikák megjelenítése, testre szabható grafikus felületen, ún. widgetekben. Alap statisztikák: hívásköltségek, területi hívás eloszlás térkép, hívás statisztika, hívásirányok.	Felhasználói mellékhez	✓	✓	
Dashborad egyedi statisztikák paraméterezése	- Előfizető egyedi igényeinek megfelelő statisztikák beállítása az alap statisztikákon felül	Felhasználói mellékhez	-		✓
Hívások jelölése híváslistában	Híváslistában szereplő hívások megjelölési lehetősége (pl. Visszahívási célból).	Felhasználói mellékhez	-		✓
IVR nyomott gombok megjelenítése híváslistában	Az IVR-ba érkező hívások során alkalmazott gombok számai megjelenítésre kerülnek az adott hívásnál a híváslistában	Felhasználói mellékhez	-		✓

23.1.2.4. Jogosultság kezelés

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Pro díjcsomag	Enterprise díjcsomag
Alap jogosultsági szintek	Cégadmin/ Felhasználó	Felhasználói mellékhez		✓		✓
Jogosultsági szintek kezelése - előre beállított szintek szerint	Cégadmin/Előfizetés admin/Vezető/Pénzügy - Titkárság/Hívócsoport admin/Felhasználó (valamint CC modul előfizetői körében: CC operátor/CC Supervisor)	Felhasználói mellékhez		✓		✓
Jogosultsági szintek kezelése - alap + egyedi paraméterezési lehetőségekkel	Egyedi - ügyfél specifikus - jogosultság csoportok beállítása	Felhasználói mellékhez		-		✓
Objektum csoportok	Jogosultságok objektum csoportra szűkítése - a beállított jogosultsági szint csak bizonyos mellékekre, felhasználókra, ill. hívócsoportokra vonatkozik.	Felhasználói mellékhez		-		✓

23.1.2.5. Kimenő hívások kezelése

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Pro díjcsomag	Enterprise díjcsomag
Hálózaton belüli ingyenes				✓		✓

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise	Ár díjcsomag	Enterprise Pro
kommuni- káció						
Ingyenes beszélgetés mellékek között				✓		✓
Hívás (belföldi - vezetékes/mo- bil, külföldi)		Szerződés/ÁSZF szerinti forgalmi díj tarifákon		✓		✓
Kimenő hívás korlátozás	Mellékenként beállítható kimenő híváskorlátozás (hívható irányok) alapbeállítások szerint			✓		✓
Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise	Ár díjcsomag	Enterprise Pro
Kimenő hívás korlátozás egyedi hívás- irányokra	Mellékenként beállítható kimenő híváskorlátozás (hívható irányok) egyedi beállítások szerint			-		✓
PIN kódos kihívás	Beállított kimenő hívás korlátozás "feloldása" PIN kóddal			✓		✓
Céges és személyes PIN-kód kezelése	Céges PIN-kód a céges hívásokhoz, privát PIN-kód a privát hívásokhoz			✓		✓
Egyedi kihívó szám	Alapértelmezetten beállított kihívó szám módosítása rövid kóddal, készülékről			-		✓

23.1.2.6. Bejövő hívások kezelése, hívásirányítás, telefonkönyv

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise Ár díjcsomag	Enterprise Pro díjcsomag
Bejövő hívások	Hívásfogadás			✓		✓
	Hívásátvétel	Egyéni készülékről	hívásátvétel	✓		✓
	Hívásátvételi csoportok	Az egy hívásvételi csoportba tartozó mellékekre érkező hívásokat az azonos hívásvételi csoportba tartozó mellékekről át lehet venni		✓		✓
Híváshoz kapcsolódó funkciók, hívásirányítás	Hívás-várakoztatás, hívástartás			✓		✓
	Átkapcsolás hívás közben (DTMF-el)			✓		✓
	Hívószám kijelzés és annak tiltása			✓		✓
	Nem fogadott hívás értesítő	Telefon mellékenként beállítható e-mail értesítés nem fogadott hívásokról		✓		✓
Híváshoz kapcsolódó funkciók, hívásirányítás	Átirányítás	Mellékre, külső számra		✓		✓
	3 résztvevős konferencia-beszélgetés (telefon függő)			✓		✓
	Közvetlen visszahívás	Visszahívás irányíthatósága mellékre vagy központi számra, idő és/vagy eseményfüggő paraméterek beállításának lehetőségével		✓		✓

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise Ár díjcsomag	Enterprise Pro díjcsomag
	Hangfelvétel bejátszása hívás közben (DTMF-el)			-		✓
	Hívó-csoportok			✓		✓
	Várakozó sor (Queue)	A bejövő hívásokat sorban várakoztatja, a hívott mellék/vagy hívócsoport mellék valamennyi melléke épp foglalt vagy nem elérhető. Ha felszabadul a mellék/vagy a hívócsoporton belül egy mellék, akkor a queue azt a hívást kapcsolja be neki, amelyik előbb érkezett		-		✓
	Naptár modul	Rugalmas, időfüggő hívásirányítás változó munkarendhez és ügyeleti rendszerekhez	Ft/hó	5.725		✓
Grafikus híváslogika szerkesztő	Híváslogikák grafikus híváslogika és IVR szerkesztővel	Grafikus híváslogika szerkesztő, a következő Az alábbi elemekkel (az egyes elemek az Előfizetői csomag függvényében érhetők el a szerkesztőben): Start Hívás (mellék		max 3		✓

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár díjcsomag	Enterprise Pro díjcsomag
Telefonkönyv	Előfizetői szintű (céges) telefonkönyv	hívás, hívócsoporthívás, technikai mellék hívása, hívás hívószóval) • Hívó név kijelzés Közvetlen mellék hívó IVR menü • Számsor felolvasó • Számsor bekérés • Egyedi menü Elágazás (behívó szám alapján ill. időpont alapján, hívószám prefix alapján, véletlenszerűen) • Hangbejátszás • E-mail küldés • Ugrás • Hangposta • Hívásroutolás • Hívás végi adat küldés • Bejövő hívás értesítő			✓		✓
	Felhasználói szintű telefonkönyv		Felhasználói mellékhez	✓			✓

23.1.2.7. Hívószámok és beszédcsatornák, külső SIP kapcsolatok

Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár díjcsomag	Enterprise Pro díjcsomag
Telefonszámok és beszéd-csatornák	Az előfizetéshez kapcsolódó telefonszámok és beszédcsatornák mennyisége bármely (telepítési cím szerinti)		✓		✓	

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
	belföldi körzetből a mellékek számával megegyező (páros mellék opció esetén a felhasználói mellékek számával megegyező)			
További 1 beszéd-csatorna		Ft/hó	572	572
további 1 telefonszám		Ft/hó	572	572
további 10 telefonszám		Ft/hó	2.862	2.862
további 100 telefonszám		Ft/hó	11.450	11.450
Külső mellékek: más szolgáltatónál előfizetett telekommunikációs szolgáltatás (hívószám és forgalom) integrálása	Külső mellék (külső SIP kapcsolat bekötési lehetősége - Belföldi vezetékes, belföldi mobil, külföldi)	Ft/hó	11.450	11.450
SIM tárhely szolgáltatás	Hívás útvonalak definiálása (több kimenő trunk esetén) Több kimenő és bejövő hívószám kezelése Előfizetői SIM kártyájának (hívószám és forgalom) integrálása a rendszerbe.	Ft/hó	5.725	5.725

23.1.2.8. Hangok, zenék, hangposta, hívásrögzítés és hangmenedzsment, belehallgatás

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/Megjegyzés	Ár Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
Hangposta	Felhasználói hangposta fiókok		Felhasználói mellékhez	✓	✓
	Hangposta üzenetek meghallgatása telefonról		Felhasználói mellékhez	✓	✓
	Csoportos hangposta fiók	Híváslogikában használható - technikai - hangposta fiók, melyhez meghatározott Felhasználók férnek hozzá.		✓	✓
	Automata hangposta kihívás	Egy csoportos hangposta fiókra érkező üzeneteket a rendszer egy meghatározott mellékre továbbítja kihívással és ott azok bejátszásra kerülnek.		-	✓
Hangok és zenék	Hangok és hangmenedzsment	Előfizetői és Felhasználói szintű hangok, hangfájlok feltöltési lehetősége, felületen keresztüli hangfájl rögzítés	Felhasználói szintű hangok felhasználóimellékhez	✓	✓
	Csöngetési hangok	Különböző csörgetési hang (belső és külső hívás)		✓	✓
	Tartás zenék	Általános tartás zene		✓	✓
	Egyedi tartás zenék	Egyéni tartás zene, tartás zene csoportok		-	✓
Hívás rögzítés, rögzített hívások kezelése	Hívás rögzítés	Hívás rögzítés és annak bemondása rendszer szinten, hívószám szinten, egyes mellékekre,	Ft/hó	11.450	✓

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Enterprise Pro díjcsomag
		hívócsoportokra, hívásonként (híváslogikában) beállíthatóan.				
		Hívás rögzítés kikapcsolása				
		Rögzített hívás azonosítójának bemondása				
		Rögzített hangfelvétel letöltése, visszahallgatása				
		Visszahallgatás online felületen (letöltés nélkül)				
Hangtárolás és hang-menedzsment GDPR	FTP áttöltés	Rögzített hívások áttöltése FTP tárhelyre	Ft/hó	5.725		✓
	Hangtárolás modul	Rugalmas, GDPR kompatibilis, menedzselhető hangfelvétel rögzítés és hangfile megőrzés (akár hívásonként beállítható tárolási idővel)	12 hónapra	-		✓
	Hangtárolás modul	Rugalmas, GDPR kompatibilis, menedzselhető hangfelvétel rögzítés és hangfile megőrzés (akár hívásonként beállítható tárolási idővel)	Ft/hó - 36 hónapra	11.450	11.450	
Hívás minőség-biztosítás	Belehallgatás	Real time belehallgatás készülékről	Felhasználói mellékhez	-		✓
		Real time belehallgatás webes felületről				

23.1.2.9. Integráció külső rendszerekkel – API-k

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/Megjegyzés	Ár Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
Integráció Kimenő API-k	- Bejövő hívás értesítő API	Egy bejövő hívás bekövetkeztekor hajtasson végre - a külső rendszerben meghatározott - műveleteket a kapcsolódó külső rendszerben.	Ft/hó - az összes API-ra	11.450	11.450
	Hívás routolás API	Egy külső hívószámról érkező telefonhívást - a külső rendszerből visszakapott információk alapján - egy meghatározott mellékre routol			
	Hívás adatküldés API	Beállított hívásadatok ill. Hangfelvétel elküldése külső rendszernek			
Integráció -Bejövő API-k	Hívás indítás API	Hívás indítás ügyfélkartonból, ERP felületről			
	DND API	"Na zavarj" funkció bekapcsolása API			
	Hangfile lekérdezés API	Hangfelvételek lekérése API-val			
Integráció Speciális API-k, AD integráció	- Rendszer beállítások API	Rendszer beállítása ill. rendszer beállításokhoz kapcsolódó adatok lekérdezése API-val	Ft/hó	-	22.900
	Statisztika API	Statisztikák lekérdezése API-val	Ft/hó	-	11.450
	AD szinkronizáció	Rendszer szinkronizációja Előfizető Active	Ft/hó	-	22.900

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise Pro díjcsomag
		Directory adatai alapján			
	Kimenő IVR	Kihívásra kialakított híváslogika, melyet az Előfizető egy saját rendszeréből (pl. CRM, ERP) hívhat meg API hívással.	Ft/hó	-	11.450
	Hívásirányítás telefonkönyv egyedi mezők alapján	Bejövő hívás routolás a híváskor bekért, vagy a behívó számhoz kapcsolódó egyedi mező alapján.	Ft/hó	17.175	17.175

23.1.2.10. Call Center modul

Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység/Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise Pro díjcsomag
Call center modul	Call center modul havidíja - operátorok, CC hívócsoportok menedzsmentje, CC statisztikák	Ft/hó - hűségidő nélkül Ft/hó - 1 év hűséggel	32.060 4.580	32.060 4.580
Call Center supervisor	Call Center supervisor licenz havidíja a kiadott Call center felhasználói licenz szám alapján	Ft/hó - hűségidő nélkül Ft/hó - 1 év hűséggel	16.030 8.015	16.030 8.015
Call Center űrlap kezelés	Kérdőívek, ügyfél elégedettségi felmérések, helpdesk feladat lista készítése.	Ft/hó	11.450	11.450
CC beállítások API	CC modul beállítása ill. rendszer beállításokhoz kapcsolódó adatok lekérdezése API-val	Ft/hó	22.900	22.900

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység/ Megjegyzés	Ár Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
CC Statistika API	Call Center statisztikák lekérdezése API-val	Ft/hó	11.450	11.450

23.1.2.11. Kiegészítő funkciók, konfiguráció és üzemeltetés

Szolgáltatás- csoport	Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység / Megjegyzés	Ár Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
Készülék integráció, menedzsment és szoftverfrissítés (provisioning)	Támogatott készülék management	Készülék menedzsment, szoftverfrissítés és provisioning Opennet által eladott vagy bérbe adott készülékekkel		✓	✓
	Támogatott softphone management	Softphone menedzsment, szoftverfrissítés és provisioning Opennet támogatott softphone alkalmazással (Bria Enterprise)		✓	✓
	Készülék menedzs-ment webes felületen	Felhasználói és adminisztrátori készülék menedzsment webes felületen: Készülék adatok módosítása, idő formátum megadása, időzóna megadása, készülék gombok beállítása	Felhasználói készülék menedzsment felhasználói mellékhez	✓	✓
	Előfizető készülékének manage- mentje Opennet támogatott készülék márka	Készülék menedzsment, szoftverfrissítés és provisioning Előfizető által beszerzett, Opennet által támogatott készülék esetében	Ft/hó	5.725	5.725
	Előfizető készülékének manage- mentje Opennet által nem	Előfizető által beszerzett, Opennet által nem támogatott készülék felvétele a rendszerbe (szoftverfrissítést és beállításokat az Előfizető kezeli). Ehhez kapcsolódóan	Ft/hó	5.725	5.725

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység / Megjegyzés	Ár Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
	támogatott készülékekkel	SIP adatok megjelenítése a rendszerben.			
Extra biztonság	Mellékek közötti beszélgetések titkosítása		Ft/mellék/hó	115	115
Setup és konfiguráció	Rendszer alapbeállítása távoli konfigurálással	Első konfiguráció a szolgáltatás minden funkciójára (beállítások, felhasználók, híváslogika)	Ft, tartalmazza a rendszer egyszeri teljes konfigurációjának díját - hűségidő nélkül	103.050	103.050
			Ft, tartalmazza a rendszer egyszeri teljes konfigurációjának díját - hűségidővel	✓	✓
	Helyszíni telepítés		Ft	Egyedi árajánlat alapján	Egyedi árajánlat alapján
	Felhasználók helyszíni oktatása		Ft	Egyedi árajánlat alapján	Egyedi árajánlat alapján
	Call center modul konfigurációs díja		Ft	45.800	45.800
	Speciális API-k konfigurációs díja	Rendszer beállítások API, Statisztika API, CC beállítások API, CC Statisztika API konfigurációja a rendelkezésre álló paraméter készlettel.	Ft/API	17.175	17.175

Szolgáltatás-csoport	Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység / Megjegyzés	Ár Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise Pro díjcsomag
Rendszer frissítés és menedzsment	Rendszerfrissítés távoli konfigurálással	Aktuális szoftver verziók és funkciók rendelkezésre bocsátása távoli szoftver frissítéssel, online elérhető, verziózott Felhasználói dokumentációval		✓	✓
	Központi Rendszer üzemeltetés és felhasználó menedzsment	Minden beállítást, módosítást az Opennetworks végez a menedzsment felületen	Ft/hó	22.900	22.900
	7/24 óras support		Ft/hó	Egyedi árajánlat alapján	Egyedi árajánlat alapján
	Kiemelt rendelkezésre állás	ÁSZF-ben meghatározottnál magasabb rendelkezésre állás	Ft/hó	Egyedi árajánlat alapján	Egyedi árajánlat alapján
Kockázat-mentes bevezetés	Ingyenes kipróbálás, teszt rendszerrel	Maximum 1 hónapos ingyenes teszt időszak teszt rendszerrel, menedzsment felülettel és készülékekkel		✓	✓

23.1.2.12. Kapcsolódó szolgáltatások

Szolgáltatás/díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise	Ár Enterprise díjcsomag	Pro
Számhordozás			ÁSZF díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)		ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise díjcsomag	Ár Enterprise díjcsomag	Pro
Zöld szám			ÁSZF szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	Díjszabás (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	
Szép szám			ÁSZF szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	Díjszabás (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	
Nemzetközi hívószám			ÁSZF szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	Díjszabás (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	ÁSZF Díjszabás szerint (ÁSZF. 2. sz. melléklet)	
Nemzetközi zöld szám			Egyedi alapján	árajánlat	Egyedi árajánlat alapján	
e-fax			1.431		1.431	
IVR szöveg stúdiós felmondása			500 szóig 229 Ft/szó, minimum 11.450 Ft, 500 szó felett egyedi árajánlat		500 szóig 229 Ft/szó, minimum 11.450 Ft, 500 szó felett egyedi árajánlat	
C2C webes hívógomb szolgáltatás			Jelen szerint	díjszabás	Jelen díjszabás szerint	
C2C saját design-os egyedi modul			Egyedi alapján	árajánlat	Egyedi árajánlat alapján	
Készülék vásárlás			Aktuális készülék árlista szerint (ld. a honlapon) illetve egyedi árajánlat alapján	készülék (ld. a honlapon) illetve árajánlat	Aktuális készülék árlista szerint (ld. a honlapon) illetve egyedi árajánlat alapján	
Készülék bérlet			Aktuális készülékbérleti árlista szerint (ld. a honlapon + aktuális kedvezmé- nyes készülék bérleti konstrukció szerint	árajánlat	Aktuális készülékbérleti árlista szerint (ld. a honlapon + aktuális kedvezmé-nyes készülék bérleti konstrukció árajánlat szerint	

Szolgáltatás/ díjtétel	Leírás	Mértékegység /Megjegyzés	Ár díjcsomag	Enterprise	Ár Enterprise díjcsomag	Pro
Softphone			Jelen szerint	díjszabás	Jelen díjszabás szerint	
Microsoft Teams integráció			Egyedi alapján	árajánlat	Egyedi árajánlat alapján	
Kaputelefon integráció			Egyedi alapján	árajánlat	Egyedi árajánlat alapján	
Tele- konferencia			6.870 Ft/5 fős, 11.450 Ft/10 fős telekonferencia szoba/hó, további résztevők: 572 Ft/hó/fő		6.870 Ft/5 fős, 11.450 Ft/10 fős telekonferencia szoba/hó, további résztevők: 572 Ft/hó/fő	

23.2. 2021. május 31-ig forgalmazott VIPeX csomagok és Call Center szolgáltatás

23.2.1. Egyszeri díj

12 havi hűségidővel:	0 Ft/előfizetés
Hűségidő nélkül:	51.525 Ft/VIPeX előfizetés
Hűségidő nélkül, készülékbérletes konstrukcióban:	51.525 Ft/VIPeX előfizetés + 2.290 Ft/bérelt készülék
IVR (hangmenü) setup egyszeri díja - amennyiben az Előfizető igényli a havidíjban foglalt egyszintű IVR szolgáltatást, a díj tartalmazza az IVR (hangmenü) üzembe helyezését és beállításait, de nem tartalmazza a hangfileok rögzítését.	17.175 Ft/előfizetés

23.2.2. Havidíjak

Szolgáltatás	Havidíj
Havi szolgáltatási díj (tartalmaz 1 vezérszámot 2 beszédcsatornával, valamint az egyszintű IVR szolgáltatást)	17.175 Ft/hó/előfizetés
Akciós havi szolgáltatási díj (érvényes 2012. május 1-től visszavonásig az alapidíjban foglalt szolgáltatásokkal, legalább 12 hónap hűségidő vállalása esetén)	7.442 Ft/hó/előfizetés
Havi szolgáltatási díj mellékenként (mellékenként további 1 hívószámot tartalmaz 1 beszédcsatornával)	916 Ft/hó/mellék
Akciós havi szolgáltatási díj mellékenként (mellékenként további 1 telefonszámot és 1 beszédcsatornát tartalmaz). Érvényes 2012. május 1-től visszavonásig 20-49 mellék igénybevétele és legalább 12 hónap hűségidő vállalása esetén	744 Ft/hó/mellék
Akciós havi szolgáltatási díj mellékenként (mellékenként további 1 telefonszámot és 1 beszédcsatornát tartalmaz). Érvényes 2012. május 1-től visszavonásig 50+ mellék igénybevétele és legalább 12 hónap hűségidő vállalása esetén	572 Ft/hó/mellék
VIPeX szolgáltatáshoz bérelhető SPA303 telefonkészülék havi bérleti díja hűségidő vállalása nélkül:	2.290 Ft/hó/készülék

Szolgáltatás	Havidíj
VIPeX szolgáltatáshoz bérelhető SPA112 adapter havi bérleti díja hűségidő vállalása nélkül:	1.374 Ft/hó/készülék

23.2.3. Kényelmi szolgáltatások havidíja

A kényelmi szolgáltatások igénybe vétele csak erre alkalmas végberendezéssel lehetséges.

VIPeX Szolgáltatáshoz igénybe vehető kényelmi szolgáltatás	Havidíj/mellék	Alapbeállítás
Hívószám kijelzés	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Engedélyezve
Hívás átirányítás - Az átirányított hívásokhoz kapcsolódóan a Szolgáltató a Díjszabás Telefonáló szolgáltatáshoz kapcsolódó „Forgalmi Díjak” fejezetében meghatározott forgalmi díjat számít fel.	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Nem aktív
Hangposta	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Nem aktív
Hívásvárakoztatás	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Aktív
Hívástartás	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Aktív
3 résztvevős konferenciabeszélgetés	0 Ft (a szolgáltatás havi előfizetési díja tartalmazza)	Aktív
Hangrögzítés	2.290 Ft/ mellék	Nem aktív

23.2.4. Forgalmi díjak

A forgalmi díjak a Telefonáló szolgáltatás percdíjai szerint számlázódnak.

23.2.5. iCenter In szolgáltatás

23.2.5.1. Egyszeri és havidíjak

Üzembe helyezés és oktatás egyszeri díja

Setup (üzembe helyezés és oktatás) egyszeri díja - tartalmazza a többszintű IVR (hangmenü) üzembe helyezését és beállításait, valamint a hangfileok rögzítését is. Magában foglalja a rendszer alapbeállításait és a kezdeti rendszerkonfigurációt az Előfizető igényeinek megfelelően. Tartalmazza a supervisorok (max. 5 fő) oktatását az adminisztrációs felület kezelésére.	91.600 Ft/ előfizetés
--	----------------------------------

Havidíjak

Szolgáltatás	Havidíj
Havi szolgáltatási díj standard konfiguráció esetén (tartalmaz 1 vezérszámot 2 beszédcsatornával és egy operátori hozzáférés havidíjával, a többszintű IVR szolgáltatást, a statisztikai modult, a tudásalapú kapcsolási rendszer működését, a felhasználó oldali rendszerkonfigurálást lehetővé tevő adminisztrációs rendszert és a fejlesztést nem igénylő rendszertámogatás (support) biztosítását)	28.625 Ft / előfizetés
Havi szolgáltatási díj munkaállomásonként (munkaállomásonként további 1 beszédcsatornát tartalmaz) 2-9 munkaállomás esetén	14.312 Ft/ munkaállomás
Havi szolgáltatási díj munkaállomásonként (munkaállomásonként további 1 beszédcsatornát tartalmaz) 10-19 munkaállomás esetén (fizetendő a 2. munkaállomástól)	12.595 Ft/ munkaállomás

Szolgáltatás	Havidíj
Havi szolgáltatási díj munkahelyenként (munkahelyenként további 1 beszélőcsatornát tartalmaz) 20+ munkahely esetén (fizetendő a 2. munkahelytől)	10.877 Ft/ munkahely
További beszélőcsatornák havidíja:	572 Ft/ beszélőcsatorna
További hívószámok havidíja	2.290 Ft/ hívószám

23.2.5.2. Forgalmi díjak

A forgalmi díjak a Telefonáló szolgáltatás percdíjai szerint számlázódnak.

24. Click2Call webes hívógomb szolgáltatás

24.1. Üzembe helyezés

Szolgáltatás/díjtétel	Mértékegység és magyarázat	Ár
Üzembe helyezés VIPeX szolgáltatással rendelkező ügyfeleknek	Ft	11.450
Üzembe helyezés VIPeX szolgáltatással nem rendelkező ügyfeleknek	Ft	28.625

24.2. Havi díjak

Szolgáltatás/díjtétel	Mértékegység és magyarázat	Ár
Két párhuzamos lehetőségével	hívás Ft/hó egy telefonszámmal	11.450 Ft
Öt párhuzamos lehetőségével	hívás Ft/hó egy telefonszámmal	17.175 Ft
Tíz párhuzamos lehetőségével	hívás Ft/hó egy telefonszámmal	22.900 Ft

24.3. Forgalmi díjak

A forgalmi díjak a Telefonáló szolgáltatás percdíjai szerint számlázódnak.

25. Softphone szolgáltatás

25.1. Havi díjak

Az itt feltüntetett árak a kapcsolódó mellékdíjat nem tartalmazzák. Erre vonatkozóan jelen Díjszabás VIPeX mellékdíjai az irányadók.

Szolgáltatás típus	Mértékegység és magyarázat	Ár
Bria Enterprise softphone - Mobil, Tablet	Ft/hó/előfizetés	1.087
Bria Enterprise softphone - Desktop	Ft/hó/előfizetés	1.431
Bria Enterprise softphone - Bundle	Ft/hó/előfizetés	1.832

25.2. Egyszeri díjak

Az itt feltüntetett árak kizárólag határozatlan idejű szerződésekre vonatkoznak.

Szolgáltatás típus	Mértékegység és magyarázat	Ár
Bria Enterprise softphone - Mobil, Tablet	Ft/előfizetés	1.087
Bria Enterprise softphone - Desktop	Ft/előfizetés	1.431
Bria Enterprise softphone - Bundle	Ft/előfizetés	1.832



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

3. sz. melléklet

A Szolgáltató felügyeleti szervei

Hatályos: 2023. május 5-től

26. Felügyeleti szervek, békéltető testületek, jogviták

Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat elsősorban a Szolgáltatónál teheti meg az ÁSZF 9. pontja szerint.

A Szolgáltató a vitarendezési szervek elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatait tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

Az alábbi vitarendezési módok nem érintik az Előfizető azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt. Amennyiben tehát az alábbiakban fogalt peren kívüli eljárásokban sem sikerült orvosolni, az illetékes bírósághoz fordulhat.

A területileg illetékes bíróságok listája elérhető a következő honlapon:

<https://birosag.hu/birosag-kereso>

26.1. Fogyasztónak minősülő Előfizetők vitarendezési szervei

A Szolgáltatónál történő bejelentésen túl a **Fogyasztónak minősülő Előfizetők** az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz, bíróságokhoz fordulhatnak.

26.1.1. Békéltető testületek

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak az Előfizető és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: +36 1 488-2131, Fax: +36 1 488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A Békéltető Testületek elérhetőségeiről az alábbi linkgyűjtemény nyújt tájékoztatást: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>.

26.1.2. Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezetei (Fogyasztóvédelmi Hatóság)

Eht. és Fgytv. alapján a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók panaszkezelésre vonatkozó panaszaival, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó panaszaival, valamint az Ügyfélszolgálat, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos ügyek intézése.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi szervezeti egysége:

Budapest Főváros Kormányhivatala - Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1051 Budapest, Sas utca 19. III. em.

Telefon: +36 1 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

A kormányhivatalok elérhetőségei a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon, illetve a https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/hova_fordulhatok oldalon találhatók.

26.1.3. Gazdasági Versenyhivatal (A Szolgáltató felügyeleti szerve Fogyasztóknak minősülő Előfizetők esetében)

A Fogyasztóknak minősülő Előfizető a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz tehet bejelentést.

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1391 Budapest 62, Pf. 211

Telefon: +36 1 472-8900

Honlap: www.gvh.hu

Adatkezelés, személyes adatokkal történő visszaélés

A Fogyasztóknak minősülő Előfizető amennyiben a személyes adataihoz fűződő jogai sérültek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postafiók: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391-1400, Fax: +36 1 391-1410

Honlap: www.naih.hu

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

26.2. Fogyasztónak minősülő és Üzleti Előfizetők vitarendezési szervei**26.2.1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (A Szolgáltató Felügyeleti Szerve)**

A Szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság gyakorolja a szakmai felügyeleti jogokat.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság - központi elérhetősége

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: +36 1 457-7100 Fax: +36 1 356-5520

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság - központi ügyfélfogadó iroda

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: +36 1 468-0673, Fax: +36 1 468-0509

26.2.2. Média- és Hírközlési Hatóság Biztos

Ha bármely természetes vagy jogi személy az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltánylandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

Média és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 1

Telefon: +36 1 429-8644, Fax: +36 1 429-8761

<http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

27. Európai online vitarendezési platform

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete értelmében az **Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett kereskedők közötti**, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére európai online vitarendezési platformon keresztül is lehetőség van fogyasztónak minősülő magánszemélyek részére az általuk leadott rendelések esetén. Az európai online vitarendezési platform elérhető a <http://ec.europa.eu/odr> linken. Az online vitarendező platformról érkező megkereséseket a Szolgáltató az info@opennet.hu e-mail címen fogadja. Ez az e-mail cím kizárólag a vitarendező platformon beérkezett megkereséseket hivatott fogadni. A panaszos fél az online vitarendezési platformon a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.

Amennyiben egy vállalkozás vagy szolgáltató elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy ez alapján kötött szerződésben meghatározott elektronikus hírközlési jogát vagy jogos érdeként egy szolgáltató megsértette, és a jogvitában érdekelt felek közül egyik egy Magyarországon a másik egy másik Európai Unió tagállamban letelepedett, akkor határon átnyúló jogvitáról beszélünk. Ebben az esetben bármely érintett fél jogvita eljárást kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál („Hatóság”).



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

4. sz. melléklet

Adatkezelési Tájékoztató

Hatályos: 2023. május 5-től

28. Bevezető rendelkezések, jogszabályi háttér

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a Szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az Előfizetők/Felhasználók/más érintettek számára annak megismerését, hogy az Előfizetők/Felhasználók/más érintettek személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok védelméről.

A jelen Tájékoztató célja, hogy rögzítse a Szolgáltató által alkalmazott adatvédelmi és -kezelési elveket, és a Szolgáltató adatvédelmi és -kezelési politikáját, amelyet a Szolgáltató, mint adatkezelő (illetve meghatározott esetekben adatfeldolgozó) magára nézve kötelező erővel ismer el.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok rendelkezései az irányadók:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet – továbbiakban: **GDPR**),
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V. 26.) Kormányrendeletben foglaltak,
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól (Eszr.),
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére valamint az azonosító-kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról c. rendelkezésben foglaltak.

valamint:

- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a jelen Tájékoztatóban meghatározottak szerinti esetekben, céllal, joggalappal és időtartamig jogosult.

Jelen Tájékoztató tartalmazza továbbá a Szolgáltató által kezelt nem személyes adatok körébe sorolható adatok – tehát nem természetes személy Előfizetők adatai – kezelésére vonatkozó adatvédelmi- és adatkezelési elveket is.

Jelen Tájékoztató szabályozza azon tevékenységek során alkalmazott elveket és eljárásokat is, melyek kapcsán Szolgáltató – a nem természetes személy Előfizetők, mint Adatkezelők megbízásából – adatfeldolgozási tevékenységet végez.

29. Fogalommeghatározások

Jelen fogalommeghatározások kialakítása a GDPR 4. cikke alapján történt.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

Nyilvántartási rendszer: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja, jelen Tájékoztató vonatkozásában – ellenkező rendelkezés hiányában – a Szolgáltató.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

30. Adatkezelési tevékenység – A Szolgáltató által kezelhető személyes és egyéb kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme, időtartama

30.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és figyelemmel kíséréséhez, illetve a számlázáshoz, az Eht. szerinti hatósági adatszolgáltatáshoz és a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan kezelt adatok

Szolgáltatásonként (technológiánként) eltérhet a kezelt személyes adatok és egyéb kezelt adatok köre, az eltéréseket külön jeleztük a táblázatban. Amennyiben nincs külön megjelölve, hogy az adat melyik szolgáltatáshoz tartozik, úgy minden szolgáltatás esetében értelmezett. Amennyiben egy adathoz/adatcsoporthoz – a különböző célok alapján – eltérő adatkezelési időtartam tartozik, úgy az adatot az ezek közül leghosszabb adatkezelési idő lejártáig kezeli a Szolgáltató. Amennyiben az adatkezelés célja „hatósági adatszolgáltatás”, akkor az adott pontban táblázatban megjelölt adatokra vonatkozóan – kérésre vagy jogszabályban meghatározott rendszerességgel – adattovábbítás történik a jogszabályban megjelölt jogosult hatóság részére.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Természetes személy Előfizető esetén: neve, születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint állandó lakóhelye és tartózkodási helye, mobil- és vezetékes telefonszáma, e-mail címe, személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma, az előfizetői lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma.	a) Eht. 154. § (2) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) c) Számviteli tv. d) Az érintett hozzájárulása	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása b) Hatósági adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése. d) Tudakozói és Előfizetői névjegyzék megjelentetés.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31. (a számlán szereplő adatok tekintetében). d) A rendelkezés (hozzájárulás) visszavonásáig.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Nem természetes személy Előfizető esetén: szervezet neve; cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma; pénzforgalmi bankszámla száma; székhely; levelezési cím; eljáró képviselő adatai: neve, születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, mobil- és vezetékes telefonszáma, e-mail címe, a képviseleti jogosultságot igazoló okirat másolati példánya aláírási címpéldány, meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).	a) Eht. 154. § (2), Eht. 157. § (2) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) c) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása b) Hatósági adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31. (a számlán szereplő adatok tekintetében).

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Kapcsolattartó(k) és Felhasználók (amennyiben a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges) azonosító adatai: neve, telefonszáma (vezetékes és mobil), e-mail címe	a) Eht. 154. § (2), Eht. 157. § (2) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és a kapcsolattartó/Felhasználó közti jogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, kapcsolattartó hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a kapcsolattartó/Felhasználó Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap, vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy a kapcsolattartó részéről + 30 nap.
Előfizető Szolgáltatónál Szolgáltatás igénybe vétele során kiadott/hordozott előfizetői hívószáma, vagy egyéb azonosítója.	a) Eht. 154. § (2), Eht. 157. § (2) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás, a szolgáltatás nyújtása. b) Hatósági adatszolgáltatás.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató tudomására jutott és rendszerében kezelt IP címek.	a) Eht. 154. § (2), Eht. 157. § (2) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)	a) A szolgáltatás nyújtása. b) Hatósági adatszolgáltatás.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
Előfizető/felhasználó egyedi azonosítója és a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges jelszó.	a) Eht. 157. § (3)	a) A szolgáltatás nyújtása	b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. A megfelelő visszafejthetlenséget biztosító védelmi eljárásokkal kezelve.
Nem természetes személy Előfizető által egyedi fejlesztések megvalósításához kapcsolódóan átadott adatok (mellékek, azonosítók, IP címek, e-mailek, rendszerparaméterek, URL címek, stb.)	a) Eht. 154. § (2), A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli. (Az adatkezelő az Előfizető.)	a) A szolgáltatás nyújtását lehetővé tévő fejlesztés megvalósítása	a) Amíg az adatkezelő az adatkezelési engedélyét vissza nem vonja.
Előfizető számlázási címe (ha eltér a lakhelyétől, székhelyétől, levelezési címétől), számlázási e-mail címe és bankszámlaszáma	a) Eht. 154. § (2), Eht. 157. § (2) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) c) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, b) Hatósági adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Az Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe(i).	a) Eht. 154. § (2), Eht. 157. § (2) b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás, a szolgáltatás nyújtása. b) Hatósági adatszolgáltatás.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott vagy tag neve, címe, amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott vagy tag által használt helyiségbe kéri.	a) Eht. 154. § (2), Eht. 157. § (2) Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és a Kapcsolattartó / Felhasználó közti jogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, kapcsolattartó hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a kapcsolattartó Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását.	A szolgáltatás nyújtása.	A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy az alkalmazott/tag részéről + 30 nap.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Nem természetes személy Előfizető Esetében a szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlen felhasználói adatok (különösen, de nem kizárólagosan: mellékiosztás, vállalati telefonkönyv adatok, IP címek, e-mail címek)	a) Eht. 154. § (2), Eht. 157. § (2) Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és a kapcsolattartó/Felhasználó közti jogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, kapcsolattartó hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a kapcsolattartó Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását.	Szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása.	A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy az alkalmazott/tag részéről + 30 nap.
Megrendelt hangrögzítés szolgáltatás alapján az Előfizető / Felhasználó rendelkezése alapján rögzített hangfelvételek.	A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a hívó fél/hívott fél az Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását, vagy egyéb (pl. jogszabályi vagy jogos érdeken alapuló) jogalap meglétét.	A megrendelt hangrögzítés szolgáltatás nyújtása adatfeldolgozóként.	60 nap, vagy az Előfizetői Szerződésben külön rögzített, ettől eltérő időszak/időszakok.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Szolgáltató ügyfélszolgálatára érkező telefonos bejelentések hangfelvétele a hívás adataival együtt.	Eht. 141. § (1), 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (3)	A bejelentések jogszabály szerinti kezelése.	A hangfelvétel készítését követő 5 év + 30 nap.
A Faxoló szolgáltatás igénybe vétele során küldött és fogadott elektronikus faxok.	A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli az Előfizető megbízásából.	A szolgáltatás nyújtása.	A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adat Előfizető részéről történő törlése.
Elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele során keletkezett közlés logfile.	a) Eht. 155. § (3) b) Eht. 157 § (2), Eht. 157 § (10)	a) A szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges feltételek és a hibaelhárítás biztosítása kizárólag a Szolgáltató hiba behatároló eljárásban közreműködő munkatársai céljára. b) Hatósági adatszolgáltatás	a) A közlés logfile keletkezését követő egy év, kivéve, ha ennél hosszabb időről az Előfizető külön rendelkezik. b) A közlés logfile keletkezését követő egy év (sikertelen hívások esetén fél év).
Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma.	a) Eht. 157. (2) b) Eht. 157. § (10) c) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. b) Hatósági adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
A hívó és hívott Előfizetői számok, valamint hívásátirányítás/továbbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes számok.	a) Eht. 157. § (2) e) b) Eht. 159/A § (1) d), 157. § (10)	a) számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévülése + 30 nap b) A hívást követő egy év (sikertelen hívások esetében fél év)
Bruttó 20.000 Ft-ot meghaladó összegű tartozásra vonatkozó adatok.	2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:22 § (1).	Nagy összegű tartozás felhalmozásának elkerülése, fizetőképességi vizsgálat lebonyolítása.	A követelés esedékessé válásától számított 5 év.
A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok.	a) Eht. 157. (2) h) b) Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. b) Hatósági adatszolgáltatás.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. b) Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap.
A szolgáltatás igénybevételének időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedeleme, és a díjazást befolyásoló egyéb jellemzői.	a) Eht. 157. § (2) f) és g). b) Eht. 157. § (10) és 159. § (1) d). c) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. b) Hatósági adatszolgáltatás. c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31..
Tartozás hátra hagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.	a) Eht. 157. § (2) i) b) Eht. 157. (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. b) Hatósági adatszolgáltatás.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év /a követelés elévülése+ 30 nap. b) Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap.

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Az Eht. 157. §. (2) bekezdés szerinti előfizetői adatok, így különösen az Előfizető azonosító és elérési adatai.	Eht. 157. (4) bekezdése szerint az Előfizető hozzájárulása.	Üzleti ajánlatok kidolgozása és ezzel kapcsolatban az Előfizető megkeresése (kizárólag a Szolgáltató saját üzleti ajánlataival kapcsolatban), keresztértékesítés.	Az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.
A Közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok. Az Előfizető születési neve, születési ideje, helye, anyja neve, lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye, cégjegyzékszama/más nyilvántartási száma.	Eht. 158. §.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetés, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettsége kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása.	A közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés.
Számhordozás lebonyolításához szükséges adatok	23/2020. NMHH rendelet	A számhordozási eljárás keretében a számhordozást kérő azonosítása, illetve a számhordozás lebonyolítása. Az átadó és Átvevő Szolgáltató között adattovábbítás történik	Egyszeri azonosítás, a számhordozás lebonyolítása céljából.
Vezetékes szolgáltatás egyéni Előfizetője esetén az Előfizető által megadott Tudakozó/telefonkönyv adatok (pl. foglalkozása, bármely Előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma, e-mail címe, webcíme).	Az Előfizető/használó hozzájárulása.	Tudakozó és telefonkönyv megjelenés az Előfizető kifejezett ezirányú rendelkezésének megfelelően.	A hozzájárulás visszavonása + 30 nap.

A szolgáltatás nyújtásának körén kívül megvalósuló adatkezelések

A személyes adat/kezelt adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
--	------------------------	----------------------	---------------------------

Az érintett által honlapon, kampány-hirdetésben, személyes kapcsolattartás során, rendezvényen vagy egyéb marketing esemény során megadott: név, cégnév, beosztás, telefonszám, e-mail cím és egyéb személyes, vagy az ajánlat kidolgozásának paramétereivel kapcsolatos adat	Az érintett hozzájárulása	Értékesítés elősegítése, ajánlatok kidolgozása egy adott kampány során vagy általános, értékesítés elősegítés céljából (az adatkezelés hozzájárulása a konkrét célt mindig tartalmazza).	A hozzájárulás visszavonása + 30 nap.
Kis adatcsomagok (cookie-k) és mérőkódok elhelyezése a Szolgáltató által üzemeltetett honlapokon a testre szabott, magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében. Ennek kapcsán a felhasználóra vonatkozó demográfiai adatok, érdeklődési kör információk kezelése (böngészési előzmények alapján).	A felhasználó erre vonatkozó tájékoztatása és ezen alapuló hozzájárulása	Testre szabott ügyfélszolgálat	A cookie-t a Felhasználó képes törölni saját számítógépéről, illetve beállíthatja böngészőjét, hogy a cookiek alkalmazását tiltsa. A cookie-k alkalmazásának tiltásával a Felhasználó tudomásul veszi, hogy cookie nélkül az adott oldal működése nem teljes értékű.
Fizetéskor, a fizetési művelet lebonyolításához az Adatfeldolgozó által bekérhető adatok: név, e-mail cím, telefonszám, számlázási cím adatok.	Eht. 157. § (2) h)	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése.	Az adatfeldolgozói szerződés fennállásáig.

30.2. Azonosítást nem igénylő adatkezelés

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató – mind Adatkezelő, mind Adatfeldolgozó minőségében – a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, mely az adott szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlenül szükséges, Szolgáltató a közlések (elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó beszélgetés logfile, illetve elektronikus fax üzenet) esetében a GDPR rendelet 11. §-a szerinti azonosítást nem igénylő adatkezelést végez.

Ennek kapcsán:

- azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem teszik szükségessé az érintettnek – a közlésben szereplő természetes személyek – azonosítását. Így a Szolgáltató nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet,

hogy megfeleljen a GDPR rendeletnek.

- Szolgáltató ezekkel az adatokkal kapcsolatban ezúton tájékoztatja az érintetteket, hogy a közlések kapcsán nincs abban a helyzetben, hogy a közlésben szereplő érintetteket azonosítsa, így – pontos kiegészítő információk hiányában – nem tudja biztosítani az érintett kapcsolódó jogainak gyakorlását (ld. 11. pont).

30.3. A hívószám kijelzés speciális szabályai

A Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető írásbeli kérelme alapján

- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- b) a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
- e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

Szolgáltató az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott bűncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívás adatokat a Szolgáltató tárolja, és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

Szolgáltató ingyenesen köteles hívott Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása).

Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely:

- a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- b) annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

Szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik Előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letilthassa ezt az átirányítást.

30.4. A személyes adatok továbbításának, átadásának esetei

Az Előfizető személyes és egyéb adatai (ld. 3.1.) átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht. 157. § (9) a));
- b) bármely országos tudakozó Szolgáltatóknak – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht. 146. § (2));
- c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));
- d) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));
- e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) c));
- f) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét, vagy javait fenyegető veszély elhárítása, vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d), és az Info. tv. 6. § (2));
- g) a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, a nettó „short” pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a „short” ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);
- h) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;
- i) a fogyasztóvédelmi hatóságnak az Eht. 157. § (9) bekezdése szerint;
- j) a szabálysértési hatóságok számára (a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele esetén a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám

vonatkozásában az Előfizető családi neve és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme és értesítési címe, vagy a nem természetes személy Előfizető esetén annak cégneve, székhelye, telephelye, képviselőjének családi neve és utóneve) az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint;

- k) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4) bekezdés);
- l) az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak.
- m) Szolgáltató az Info. tv. alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához, fejlesztéséhez, műszaki menedzsmentjéhez, számlázásához, értékesítéséhez, létesítéséhez, marketing tevékenységéhez igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállaltatása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni. Az Adatfeldolgozók önálló döntést nem hoznak, kizárólag a Szolgáltatóval kötött szerződés, és a kapott utasítások szerint jogosultak eljárni. A Szolgáltató – mint Adatkezelő - ellenőrzi az Adatfeldolgozók munkáját. Az Adatfeldolgozók további adatfeldolgozó igénybe vételére csak a Szolgáltató hozzájárulásával jogosultak.

A Szolgáltató által kezelt egyéb adatok (ld. 3.2.) átadhatók:

- a) Webanalitikai és hirdetéskiszolgáló külső szolgáltatóknak - A Szolgáltatások oldalaihoz kapcsolódóan a Szolgáltató webanalitikai és hirdetéskiszolgáló Külső szolgáltatókkal működnek együtt. E Külső szolgáltatók hozzáférhetnek a Felhasználó IP címéhez, ezen felül pedig sok esetben cookie-k, esetenként web beacon (az IP cím, a látogatott honlap rögzítésére szolgáló, a honlapokon, esetenként e-mailekben vagy mobil applikációkban alkalmazott webes jelölő), clicktag (egy adott hirdetésre történt kattintást azonosító jelölő mérőkód) vagy egyéb kattintásmérők használatával biztosítják a Szolgáltatások személyre szabását vagy elemzését, statisztikák készítését. Az e Külső szolgáltatók által elhelyezett cookie-k bármikor törölhetők a Felhasználó készülékéről, a böngésző(k) megfelelő beállításainak kiválasztásával pedig általában visszautasítható a cookie-k használata. A Külső szolgáltatók által elhelyezett cookie beazonosítása az adott cookie-hoz kapcsolódó domain alapján történhet. A web beacon, a clicktag és az egyéb kattintásmérők visszautasítására nincs lehetőség. E Külső szolgáltatók a részükre továbbított Személyes adatokat saját adatvédelmi tájékoztatóik szerint kezelik. A Szolgáltatóval együttműködő webanalitikai és hirdetéskiszolgáló külső szolgáltatók: Facebook Inc., Google LLC., Weboptim Kft.
- b) Fizetést biztosító külső szolgáltatók - A Szolgáltató az ellenérték fejében igénybe vehető egyes szolgáltatások biztosításához kapcsolódóan fizetést biztosító külső szolgáltatókkal szerződik. A fizetést biztosító külső szolgáltatók a rendelkezésükre bocsátott személyes adatokat (pl. név, bankkártya száma, bankszámlaszám stb.) a saját adatvédelmi tájékoztatókban foglalt rendelkezéseknek megfelelően kezelik, melyekről bővebb tájékoztatás az adott fizetést biztosító Külső szolgáltató honlapján érhető el. A

Szolgáltatóval együttműködő fizetést biztosító Külső szolgáltatók: OTP Mobil Kft., PayPal Inc.

30.5. Egyéb külső szolgáltatók

Vannak olyan külső szolgáltatók, amelyekkel sem a Szolgáltatások üzemeltetői, sem a Szolgáltató nem áll szerződéses jogviszonyban vagy az adott adatkezelés tekintetében szándékosan nem működik együtt, azonban ettől függetlenül is a Szolgáltatások honlapjaihoz – akár a Felhasználó közreműködése (pl. egyéni fiókjának a Szolgáltatáshoz kapcsolása) által, akár anélkül – hozzáférnek, és ez által a Felhasználókról vagy a Szolgáltatások honlapjain folytatott felhasználói aktivitásokról adatokat gyűjtenek, amelyekből esetenként – önállóan vagy más, e Külső szolgáltató által gyűjtött adatokkal összekapcsolva – alkalmasak lehetnek a Felhasználó azonosítására. Ilyen Külső szolgáltatók lehetnek különösen, de nem kizárólagosan: Facebook Ireland LTD., Google LLC, Instagram LLC., Infogram Software Inc, PayPal Holdings Inc., Pinterest Europe Ltd., Playbuzz Ltd., Twitter International Company, Viber Media LLC, Vimeo INC., Yahoo! EMEA Ltd., YouTube LLC

30.6. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított, vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon-, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, Előfizető anyja születési neve, Előfizető születési helye és ideje, illetve a korlátozottan cselekvőképes Előfizető törvényes képviselőjének ezen adatai, Üzleti Előfizető esetén cégjegyzékszám, adószám és pénzforgalmi számlaszáma;
- b) helyhez kötött telefon-, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés, vagy Előfizetői hozzáférési pont hívószáma, vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki- technikai azonosítók;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon-, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő

Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

- e) helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes Előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám) (Eht. 159/A. § (1)).

A Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-c) pontja szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-h) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig őrzi meg.

A jelen pont szerinti megőrzési kötelezettség kiterjed a sikertelen hívások során előállított, vagy kezelt adatokra is, melyek megőrzési ideje az adatok keletkezését követő fél év. (Eht. 159/A. § (3))

31. Adatfeldolgozóként végzett Szolgáltatói tevékenységekre vonatkozó irányelvek

Szolgáltató a 3.1. pontban meghatározott kezelt adatok közül, az ott külön felsorolt esetekben az adatkezelést a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan, az Előfizető megbízásából, adatfeldolgozóként végzi.

Az Előfizető – mint Adatkezelő – megbízása alapján kezelt adatokra vonatkozóan a Szolgáltató az adatkezelést az alábbi általános elvek és szabályok, valamint vállalt kötelezettségek alapján végzi.

Az Adatkezelő tudomásul veszi, hogy a 3.1. pontban szolgáltatás nyújtásához meghatározott – Szolgáltató által adatfeldolgozóként kezelt – adatok kezelése a szolgáltatás nyújtásának műszaki előfeltétele.

Az adatkezelés során a Szolgáltató – akárcsak a adatkezelői tevékenysége során – különös hangsúlyt fektet a GDPR, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek való megfelelésre.

Előfizető, mint adatkezelő megbízza Szolgáltatót, mint adatfeldolgozót, hogy az Előfizető nevében kezeljen személyes adatokat. Ennek alapján Szolgáltató – a GDPR 28. cikke alapján – vállalja, hogy:

- a) az Adatkezelő által átadott személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja.
- b) az adatkezelés célját és eszközeit kizárólag az Adatkezelő határozza meg.
- c) megteszi a GDPR 32. cikkében előírt biztonsági intézkedéseket;
- d) további adatfeldolgozót kizárólag a GDPR rendeletben foglaltak szerint vesz igénybe;
- e) amennyiben további adatfeldolgozó bevonására kerül sor, akkor Szolgáltató felel azért, hogy a további adatfeldolgozó megfelelő garanciát nyújtson a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására és biztosítja, hogy az adatkezelés megfeleljen a rendelet követelményeinek;
- f) ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért;
- g) Szolgáltató segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolója tekintetében;
- h) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az Adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy aktuális állapot szerint visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

- i) az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Szolgáltató ugyanakkor Adatkezelő felé minden felelősséget kizár az adatszolgáltatási tevékenységi körében kezelt adatok vonatkozásában az Adatkezelő által biztosítandó kötelezettségek tekintetében, így különösen abban a tekintetben, hogy Adatkezelő ezen adatok vonatkozásában rendelkezik-e az adatkezelés érintett által biztosítandó hozzájárulással vagy más joggalappal.

A szerződésben megállapodott adatkezelési időtartamon belül az Adatkezelő felelőssége, hogy a jogalap megszűnése esetén rendelkezzen a Szolgáltató felé az így kezelt adatokra vonatkozóan.

A szerződésben rögzített adatkezelési határidő lejártával pedig a Szolgáltató az adatot törli, vagy az Adatkezelő szerződésben rögzített rendelkezése alapján az Adatkezelő részére átadja és ezt követően törli.

Külön kiemelendő ebben a kategóriában megrendelt hangrögzítés szolgáltatás alapján az Előfizető/felhasználó rendelkezése alapján rögzített hangfelvételek kezelése, melyek esetében – függetlenül az Előfizetőt adatkezelőként terhelő kötelezettségektől – a hangfelvétel Szolgáltató, mint adatfeldolgozó általi kezelésének időtartama 60 nap. Ettől eltérő rendelkezést – pl. hosszabb vagy több eltérő időszak rögzítése vagy a hangfelvételek Előfizető által biztosított tárhelyre történő áttöltése – a Szolgáltató és az Előfizető között megkötött szerződésben rögzíteni kell.

32. Adatkezelési alapelvek

A Szolgáltató az 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 a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot (Eht. 154 § (1)).

A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot (Eht. 154 § (2)).

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezeli az azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (3)).

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (4)).

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, előző pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor (Eht. 154 § (5)).

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, fentiekben nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától (Eht. 154 § (6)).

33. Adatbiztonság, adatvédelem

A Szolgáltató a személyes és előfizetői, illetve forgalmi adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- változatlansága igazolható (adatintegritás),
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett (adat bizalmasság) legyen.

Ezen tevékenysége során a Szolgáltató a nyilvános dokumentumként honlapján (www.opennet.hu) elérhető Információ Biztonsági Politikájában meghatározott irányelveket követi, melyekre vonatkozóan – az ott részletezettek szerinti szabályozási kereteket alakít ki.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága és a megfelelő adatvédelem kialakítása is beleértendő.

A Szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz és egyéb kezelt adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés és adatok bizalmassága).

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességét és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A Szolgáltató csak úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a 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.

A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Felügyeleti Hatóságnak bejelenteni.

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell

tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére.

A Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

34. Az érintett jogai a kezelt adatokkal kapcsolatban

- a) Az érintett kérheti, hogy a Szolgáltató *tájékoztassa*, hogy kezeli-e az érintett személyes adatát, és ha igen, akkor az általa kezelt Személyes adatokhoz biztosítson számára hozzáférést.
- b) Az érintett a Személyes adatok kezeléséről bármikor írásban, a Szolgáltató címére küldött ajánlott vagy tértivevényes-ajánlott levélben, illetve a **adatvedelem@opennet.hu** címre küldött e-mailben tájékoztatást kérhet. A levélben küldött tájékoztatás kérését a Szolgáltató akkor tekinti hitelesnek, ha a megküldött kérelem alapján az érintett egyértelműen beazonosítható. E-mailben küldött tájékoztatáskérést a Szolgáltató csak akkor tekint hitelesnek, ha azt az érintett szolgáltatónál bejelentett (pl. kapcsolattartóként megadott) e-mail címéről küldik, ez azonban nem zárja ki, hogy a Szolgáltató a tájékoztatás megadása előtt az érintettet más módon is beazonosítsa.
- c) A tájékoztatáskérés kiterjedhet az érintettnek az Adatkezelő által kezelt adataira, azok forrására, az Adatkezelés céljára, jogalapjára, időtartamára, az esetleges Adatfeldolgozók nevére és címére, az Adatkezeléssel összefüggő tevékenységekre, valamint a Személyes adatoknak továbbítása esetén arra, hogy kik és milyen célból kapták vagy kapják meg az érintett adatait.
- d) Az érintett kérheti az Adatkezelő által kezelt Személyes adatainak *helyesbítését vagy módosítását*. Figyelembe véve az Adatkezelés célját, az érintett kérheti a hiányos Személyes adatok kiegészítését.
- e) Személyes adat módosítására irányuló igény teljesítését követően a korábbi (törölt) adatok már nem állíthatók helyre.
- f) Az Érintett kérheti az Adatkezelő által kezelt Személyes adatainak *törlését*.
- g) A törlés megtagadható ha a Személyes adatok kezelésére jogszabály felhatalmazást ad; valamint jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.
- h) A törlési kérelem megtagadásáról a Szolgáltató minden esetben tájékoztatja az Érintettet, megjelölve a törlés megtagadásának indokát. Személyes adat törlésére irányuló igény teljesítését követően a korábbi (törölt) adatok már nem állíthatók helyre.
- i) Az érintett kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a szolgáltató *korlátozza*, ha az Érintett vitatja a kezelt Személyes adatok pontosságát. Ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a Személyes adatok pontosságát. A Szolgáltató megjelöli az általa kezelt Személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott Személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.
- j) Az érintett kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a Szolgáltató korlátozza akkor is, ha az Adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenezi a kezelt Személyes adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását.

- k) Az érintett továbbá akkor is kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a Szolgáltató korlátozza, ha az Adatkezelés célja megvalósult, de az érintett igényli azok Szolgáltató általi kezelését jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.
- l) Az érintett kérheti, hogy a Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban részére átadja és/vagy azokat egy másik adatkezelő részére *továbbítsa*.
- m) Az érintett *tiltkozhat* Személyes adatainak kezelése ellen (i) ha a Személyes adatok kezelése kizárólag az Adatkezelő, vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges; (ii) ha az Adatkezelés célja közvetlen üzletszerzés, közvélemény- kutatás vagy tudományos kutatás; vagy (iii) ha az Adatkezelésre közérdekű feladat teljesítése érdekében kerül sor. A Szolgáltató az érintett tiltakozásának jogszerűségét megvizsgálja, és ha a tiltakozás megalapozottságát megállapítja, az Adatkezelést megszünteti és a kezelt Személyes adatokat zárolja, majd törli, továbbá a tiltakozásról és az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett Személyes adatok korábban továbbításra kerültek.
- n) Az érintett a személyes adatai kezeléséhez adott korábbi hozzájárulását *visszavonhatja*, azon adatok esetében, melyek kezelésének jogalapja az érintett hozzájárulása. Visszavonás esetében a Szolgáltató az Adatkezelést megszünteti és a kezelt Személyes adatokat zárolja, majd törli, továbbá a visszavonásról és az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a visszavonással érintett Személyes adatok korábban továbbításra kerültek.

A fenti jogok gyakorlásával kapcsolatban a Szolgáltató eljárási határideje 30 nap.

35. Jogérvényesítési lehetőségek

Bármilyen, adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, észrevétellel kereshető a Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselője, elsősorban az adatvedelem@opennet.hu e-mail címen.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., telefon: +36 1 391-1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu) fordulhat.

Az érintett jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti bíróságon is megindítható. A Szolgáltató – az érintett kérésére – a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatást nyújt.

36. Az Adatkezelési és Adatvédelmi tájékoztató módosítása

Jelen adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek melléklete, így az abban foglalt módosítási feltételek szerint módosítható.

37. Adatvédelmi Tisztviselő

Adatvédelmi Tisztviselő

A Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselőjének elérhetősége:

Szabó Gáborné Stark Judit

Telefon: +36-1-999-6000, Fax: +36-1-999-6001

E-mail: adatvedelem@opennet.hu



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

5. sz. melléklet

A számhordozási eljárással és a szünetmentes
szolgáltatóváltással kapcsolatos Szolgáltató által
alkalmazott szabályok

Hatályos: 2023. május 5-től

38. Fogalommeghatározások

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a számot egy másik szolgáltatóhoz átviszi.

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megköti, vagy a számhordozási eljárásban a számát egy másik szolgáltatótól áthozza.

Berendezés kód: a szolgáltató által adott háromjegyű számból álló kód, amely földrajzi szám esetében megjelöli azt a kapcsolási eszközt, amelyhez a hordozott szám előfizetője csatlakozik, vagy azt az összekapcsolási pontot, amelyen keresztül a hordozott szám előfizetője közvetlenül elérhető.

Együttműködési teszt: a szolgáltató elméleti és műszaki alkalmasságának ellenőrzése a központi referencia adatbázis használatához.

Hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala.

Hely szerinti számhordozás: helyhez kötött telefonszolgáltatásnál az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének vagy technológiájának - az irányítási információ változásával járó - megváltoztatása esetén.

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja.

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének vagy technológiájának - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart.

Irányítási információ: a hordozott számot, a hozzá tartozó irányítási számot és az érvényesség időtartamát tartalmazó információ.

Irányítási szám: szolgáltatókódból és berendezés kódból álló információ, amely a hordozott számokra irányuló hívások és jelzések megfelelő irányítását teszi lehetővé.

Irányítást végző szolgáltató: az a szolgáltató, amely a hívások vagy jelzések hordozott számokra való irányításához szükséges irányítási számot a hívásba vagy jelzésbe beiktatja.

Jelzésirányítás: az a hálózati funkció, amely a hívásirányításon kívüli, a számhordozás során is biztosítandó szolgáltatások megvalósításához szükséges jelzéseket elemzi, és hordozott számok esetén beilleszti a valós végződésre utaló jelzésirányítási információt, és a jelzést a valós végződött hálózat felé irányítja.

Jelzés relé funkció: olyan jelzeshálózati funkció, amely mind a hívásfelépítéssel kapcsolatos, mind a hívásfelépítéstől független jelzésüzenetek esetében képes a hordozott számok felismerésére és szükség esetén azok irányítási információval való ellátására.

Kapcsolattartó: az a személy, aki jogosult a szolgáltató nevében a központi referencia adatbázissal kapcsolatos adminisztratív kérdésekben eljárni.

Késleltetés: a szolgáltatóváltási vagy számhordozási megállapodásban rögzített nap és a szolgáltatáskiesés nélkül végrehajtott szolgáltatóváltás, vagy számhordozás napja közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva.

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 e rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását.

Számátadási időablak: minden munkanap 20 órától kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmezőátadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

Számhasználó: az elektronikus hírközlő hálózati azonosítók nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendelet szerinti számhasználó.

Számhordozás kezdeményezője: a számhordozási eljárás kezdeményezésére jogosult előfizető, számhasználó, és az utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője.

Számhordozási megállapodás: a számhordozásra vonatkozó igénybejelentés alapján a számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely a hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

Szolgáltató: Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Szolgáltatáskiesés: szolgáltatóváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átadó szolgáltatónál történő megszűnése és az átvevő szolgáltatónál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva

Szolgáltatóváltási megállapodás: az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó igénybejelentés alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az átadó szolgáltatónál megszüntetendő szolgáltatásokat és a szolgáltatóváltás dátumát is tartalmazza.

Szolgáltatókód: a hatóság által adott háromjegyű számból álló kód, amely a KRA-ban a szolgáltatót, vagy a szolgáltató üzletág részegységét jelöli.

Tranzakció: egy adott szám vagy számtartomány átadására, egy hordozott szám vagy számtartomány hordozottságának vagy számhasználatának megszüntetésére, továbbá a KRA adatainak letöltésére vonatkozó, a KRA-ban rögzített, tranzakcióazonosítóval ellátott bejelentési, jóváhagyási, módosítási, törlési vagy letöltési művelet.

Tranzakcióazonosító: a szolgáltató vagy a hatóság által adott egyedi azonosító.

Tranzakciózárás: a számátadási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót - letöltési művelet kivételével - nem fogad el.

Utólagos számhordozás: az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül kérelmezett számhordozás az előfizetői felmondással megszűnt előfizetői szerződésben szereplő számra, a megszűnt szerződés szolgáltatója, mint átadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvevő szolgáltató között.

Üzenet: a KRA-ból a szolgáltató által letöltendő, a KRA által elektronikus formában tárolt, a szolgáltatót érintő, számhordozással kapcsolatos információ.

39. A számhordozhatóság szabályai

39.1. A számhordozási eljárás menete

A számhordozás kezdeményezője – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az előfizetői szerződés vagy számhasználati szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során: az átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét és új előfizetői szerződést köt, az átvevő szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat; továbbá a számhordozás kezdeményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás és szolgáltatóváltás lebonyolítására.

A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését az ÁSZF-ben meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségein biztosítja.

A szolgáltatók a számhordozás megvalósítása érdekében együttműködnek.

A számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató a számátadási időablakot a számhordozás kezdeményezőjének igényétől és a számhordozás műszaki feltételeitől függően közösen állapítják meg, amely során a szolgáltató felajánlja a legközelebbi számátadási időablakot. Indokolt akadályoztatás hiányában a munkanapon 16 óráig beérkezett igénybejelentés esetén a bejelentést követő második munkanap számátadási időablakát kell felajánlani.

39.1.1. Egyeztetés a számhordozás végrehajtása érdekében

A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval – és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével – előzetesen egyeztet.

Ha a számátadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

39.1.2. A számhordozás folyamata

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja a számhordozás kezdeményezőjét arról, hogy:

- h) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

- i) az előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az átadó szolgáltatónál a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül visszaigényelhető;
- j) az előfizető az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását az átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy – ha az átvevő szolgáltató a tartozást átvállalta – átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére annak átvállalt tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni;
- k) a 2.1.1 pont szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az átvevő szolgáltató a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyezteti, amely az előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint
- l) a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási megállapodásban rögzített igényről a munkanapon 16 óráig rögzített számhordozási megállapodás esetén az átadó szolgáltatót az adott munkanapon 20 óráig, későbbi rögzítés esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíti. Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az átvevő szolgáltató minden esetben – a 2.1.1 pont szerinti eseteket is beleértve – jelzi az átadó szolgáltatónak.

Az átvevő szolgáltató a számhordozást legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző napon 12 óráig bejelenti a KRA számára. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés vagy számhasználói szerződés a sikeresen végrehajtott számhordozás megvalósulásával megszűnik, vagy a következők szerint módosul. A fennálló szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes szerződés módosításával fenntartja, vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató a bejelentett számhordozást a KRA-ban a jóváhagyja vagy elutasítja.

A számhordozás a 2.2. pontban meghatározott okból utasítható el. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően az elutasítástól számított egy munkanapon belül értesíti.

A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a 2.2. szerint lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek. Utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben

az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óráig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást törli.

A számátadási időablak megállapodással, igazolható módon módosítható.

39.2. A számhordozás feltételei

A szolgáltatók a számhordozás jogát, az utólagos számhordozást is ideértve, nem korlátozhatják. A számhordozás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezőjének megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál. A számhordozás kezdeményezőjét az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon, és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.

Az átvevő szolgáltató befogadja a számhordozási igényt, ha a számhordozás kezdeményezőjével előfizetői vagy számhasználati szerződést köt.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást.

Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes szerződés módosításával fenntartja, vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is.

Ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le.

Ha a megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltatónak az utólagos számhordozási igényre vonatkozó jelzése alapján az átadó szolgáltatónál fennmarad az igény megküldéséig, és elutasítás esetén az igény ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.

A megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni. Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt akkor tagadhatja meg, ha:

- m) a számhordozás kezdeményezője nem azonosítható;
- n) a számhordozás kezdeményezőjének a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a számhordozás

kezdeményezőjét az az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;

- o) a szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltatónak egyeztetni szükséges az átadó szolgáltatóval, illetve szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével, vagy
- p) az utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.

Az átadó szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az átvevő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton.

Ha a számhordozás számhordozási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének vagy számhasználójának kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződésben szereplő előfizető – ha utólagos számhordozásra jogosult – visszakapja e jogosultságát. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

Az ANFT rendeletben meghatározott földrajzi, mobil, díjmentes (SHS = 80), emelt díjas (SHS = 90, 91), valamint nomadikus (SHS = 21) belföldi számokon nyújtott számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetében a szolgáltató biztosítja a számhordozhatóságot.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás tekintetében a szolgáltató lehetővé teheti a földrajzi szám megtartását az igénybevétel helyének számozási körzeten belül történő megváltoztatása, vagy a szolgáltatás nyújtás technológiájának megváltozása esetén hely szerinti számhordozás igénybevételével.

39.3. A számhordozás szolgáltatókra vonatkozó szabályai

39.3.1. A szolgáltatók egyeztetése

A számhordozási eljárás zavartalansága és a szolgáltatók közötti együttműködés érdekében a szolgáltatók egymás felé a számhordozási eljárások lebonyolítására fenntartott folyamatos elérhetőséget, legalább e-mail-címet és telefonszámot biztosítanak.

Az átadó szolgáltató a fennálló szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.

Azon szolgáltatáscsomagnak, amely tartalmaz az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendeletben (továbbiakban: ANFT rendelet) meghatározott földrajzi, mobil, díjmentes (SHS = 80), emelt díjas (SHS = 90, 91), valamint nomadikus (SHS = 21) belföldi számokon nyújtottszámfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, a

számhordozásban nem érintett szolgáltatásaira vonatkozó szolgáltatóváltást a számátadási időablak napján kell végrehajtani úgy, hogy a szolgáltatáskiesés nem haladhatja meg az egy munkanapot.

A számhordozás sikertelensége esetén az átvevő szolgáltató egyeztetést kezdeményez az átadó szolgáltatóval a szolgáltatás nyújtásának lehető legrövidebb időn belül történő megvalósításáról. Ha ehhez az átadó szolgáltatásának visszaállítása szükséges, akkor az átadó szolgáltató mindaddig változatlan feltételekkel fenntartja szolgáltatásait, amíg a számhordozás eredményesen megtörténik.

A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval - és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével - előzetesen egyeztet.

Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételeért az átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány mint egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján határozza meg. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az átadó szolgáltató az elhordozott számokra az egyedi számok hordozására megállapított díját alkalmazhatja.

39.3.2. Ideiglenes számok

Az átvevő szolgáltató az előfizető részére a számhordozás kezdeményezésétől a számhordozás sikeres megvalósulásáig ideiglenes számot biztosíthat. Sikertelen számhordozás esetén az ideiglenes számon nyújtott szolgáltatás alapját képező előfizetői szerződést az előfizető az Eht. 134. § (15) és (15b) bekezdése szerint hátrányos jogkövetkezmények nélkül felmondhatja.

Ha az ideiglenes számon nyújtott szolgáltatás időtartama nem haladja meg a 30 napot, az ideiglenes szám használatára az ANFT rendeletben meghatározott, a szám új előfizetőhöz rendelkezésére vonatkozó korlátozás nem alkalmazandó.

39.3.3. Elszámolások a számhordozás kapcsán

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizetni.

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

Az előfizető az átadó szolgáltatónál kérelmezheti az előrefizetett szolgáltatás fennmaradó összegének visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül. A fennmaradó összeg visszatérítése akkor lehet díjköteles, ha ezt az előfizetői szerződés rögzítette. E díjnak arányosnak és összemérhetőnek kell lennie az átadó szolgáltatónál a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel.

39.4. A hordozott számok nyilvántartása

Ha az előfizető szolgáltatót változtat és számhordozást vesz igénybe, a hordozott szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a kijelölési engedély jogosultja továbbra is az a szolgáltató marad, amely számára a hatóság a hordozott számot tartalmazó számmezőt kijelölte.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése után az átvevő szolgáltató a számot új előfizetőhöz az ANFT rendelet előírásai szerint rendelheti.

A megszünt előfizetői szerződésben szereplő hordozott szám használatba vételére vonatkozó 6 hónapos korlátozás időtartama után - ha a számot időközben nem hordozták el, és a számra nem kötöttek új előfizetői szerződést - a hordozott szám használati joga visszakérül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, és a szám újra előfizetőhöz rendelkezhetővé válik.

Az átvevő szolgáltató a hordozott szám újra előfizetőhöz való rendelkezőségének időpontját legalább 30 nappal korábban a KRA-ba számhasználat megszűnésként bejelenti, amelyről a KRA a hordozott számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultját értesíti.

Ha a szolgáltató KRA rendszerhez való hozzáférést a hatóság megszünteti, akkor a szolgáltatóhoz hordozott szám használati jogát is megszünteti. Ebben az esetben a szám használatba vételére vonatkozó korlátozások alkalmazásáról a számmező kijelölési engedélyének jogosultja gondoskodik.

3. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

A szolgáltatók szolgáltatóváltás jogát nem korlátozhatják. A szolgáltatóváltás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál. A szolgáltató a szolgáltatóváltás kezdeményezését lehetővé teszi az ÁSZF-ben meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségein.

Az Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt átvevő szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az internet-hozzáférési szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.

A szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére jelenti be.

Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során:

- q) az átvevő szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt;
- r) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
- s) a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

A szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja:

- t) az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
- u) ha az előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
- v) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat folytatható.

A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltásról.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait - ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására - az átadó szolgáltató értesítéséig fenntartja. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig fenntartja.

A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

6. sz. melléklet

Internet Szolgáltatás Műszaki Feltételek

Hatályos: 2023. május 5-től

40. A Szolgáltatás meghatározása

Internet-hozzáférés szolgáltatás: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás NDSL (telefonvonal nélküli) Szolgáltatás.

Az Előfizető/használó DSL típusú összeköttetésen keresztül PPPoE protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

A Szolgáltató ADSL típusú összeköttetésen keresztül elérhető, telefonvonalhoz nem kapcsolódó (NDSL) internet-hozzáférés szolgáltatást nyújt. Az NDSL internetszolgáltatásnak nem feltétele az adott vonalon nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás megléte vagy megrendelése.

40.1. Viszontértékesítőként nyújtott szolgáltatás

Szolgáltató az NDSL Szolgáltatást viszontértékesítőként, teljesítési segédek bevonásával nyújtja, melyek:

Partner szolgáltató: DRÁVANET Zrt. (Székhely: 7624 Pécs, Budai Nagy Antal u. 1.; Központ: 1138 Budapest, Váci út 188.; cégjegyzékszám: 02-10-060286; adószám: 12524286-2-02).

Alapszolgáltatók: A Szolgáltatás műszaki feltételeinek nyújtását a Partner Szolgáltató végzi a Magyar Telekom Nyrt. („Alapszolgáltató”) igénybe vételével.

41. A Szolgáltatás nyújtásának feltételrendszere

Az NDSL szolgáltatásra vonatkozóan a Partner Szolgáltató Általános Szerződési Feltételének 1.b. és 1.e. mellékleteiben leírt szolgáltatás műszaki és szolgáltatási paramétereire vonatkozó feltételek is érvényesek. A vonatkozó dokumentumok aktuális változata a Partner Szolgáltató honlapján (www.dravanet.hu) hozzáférhetőek.

A jelen ÁSZF hatályba lépésekor érvényes feltételeket jelen melléklet tartalmazza. A teljesítési segédek által nyújtott szolgáltatástartalom vagy műszaki feltételrendszer változásáról - különös tekintettel, de nem kizárólagosan a Partner Szolgáltató vagy az Alapszolgáltató ÁSZF változásáról – amennyiben a Partner szolgáltató él erre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségével a Szolgáltató felé – Szolgáltató az Előfizetőt legalább annak hatályba lépését megelőző 30 nappal tájékoztatja, mellyel kapcsolatban jelen ÁSZF-ben meghatározott, egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó feltételek az irányadóak.

41.1. Alapszolgáltatások

Az NDSL szolgáltatás alapszolgáltatásai:

- Internet hozzáférés szolgáltatás;
- aszimmetrikus sávszélesség;
- dinamikus, publikus IP cím.

41.2. Garantált le- és feltöltési sebességek

A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket az távközlési Alapszolgáltatók termékei határozzák meg, ld. a szolgáltatás leíró táblázatokat.

41.3. Az igénybevétel korlátai

Amennyiben az internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 15 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 15 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 15 napos határidőt.

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

A szolgáltatás tovább nem értékesíthető, más felhasználónak tovább nem adható, ebbe különösen, de nem kizárólagosan beleértve, az ingatlan határát átlépő tovább osztás, Internet szolgáltatás nyújtása további természetes vagy jogi személy számára, Internet-kávézó stb. Az ezzel okozott kárért és bevételkiesésért Előfizető korlátlan felelősséggel tartozik.

41.4. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver eszközök

A Szolgáltatás zavartalan használatához a következő hardver- és szoftverkonfiguráció szükséges:

- A felhasználó oldalán szükséges egy DSL-modem, melyet a szolgáltató az aktuális Díjszabásban meghatározott feltételekkel biztosít.
- Egygépes felhasználáshoz szükséges egy belső hálózati kártya, vagy egy külső USB hálózati adapter. Mindemellett a számítógépen futnia kell egy PPPoE szoftvernek, amely az újabb operációs rendszereknek (pl. Windows XP) már beépített eleme.
- Többgépes felhasználáshoz a szolgáltatás igénybe vételéhez router szükséges, amely képes PPOE kapcsolatot felépíteni.

Az Internet szolgáltatás használatához az Előfizetőnek rendelkeznie kell internetcsatlakozásra képes hardver és szoftver feltételekkel.

A szolgáltatás igénybevétele során érzékelhető sebesség függ a vezetékes és/vagy vezeték nélküli hálózati eszközök működési szabványában foglalt specifikációktól.

41.5. A kiépítés menete

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez az Alapszolgáltatók alvállalkozóit is igénybe veszi. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges internet hozzáférés, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, switch, router) telepítéséhez az adatait a Partner szolgáltatóknak és rajta keresztül az Alapszolgáltatóknak illetve azok alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

41.6. Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 97% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 97%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást.

41.7. Hibás teljesítés

Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy > 5% (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék).

A maximális csomagkésleltetés: = vagy > 500 ms (egyenlő vagy nagyobb, mint 0,5 másodperc, a Felhasználó végberendezése és Szolgáltató végberendezése között).

41.8. Előfizetői végberendezések

Az Előfizető Szolgáltatóhoz a számítógépén futó PPPoE protokollt használó kliensprogram segítségével hív be. Ezt a szolgáltatás használata előtt telepíteni kell. Az összeköttetés felépítéséhez a hagyományos behívó/tárcsázó modult használja (Windows-nál). Az Előfizető a Szolgáltató által létesített Előfizetői hozzáférési pontra, bármely a hazai és a nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel vagy megfelelőség tanúsítással rendelkező végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel a Szolgáltató által aktuálisan meghatározott interfész szabványoknak.

42. Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat

42.1. Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területen

Díjcsomag neve:	ADSL / NDSL 1 Mbit	ADSL / NDSL 10 Mbit	ADSL / NDSL 20 Mbit	VDSL / NVDSL 30 Mbit
Maximális (névleges) letöltési sebesség (Mbit/s)	1,00	10,00	20,00	30,00
Maximális (névleges) feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,12	0,50	1,00	5,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	0,50	4,00	8,00	12,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,20	0,50	2,00
Minimális (garantált) letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	3,00	1,00	1,00
Minimális (garantált) feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,25	0,25	0,25
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	nincs	nincs	nincs	nincs
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van	van

42.2. A szolgáltató által nyújtott NDSL szolgáltatásra vonatkozó felhasználási módok

Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igen	nem
VoIP	igen	nem

Chat alkalmazások	igen	nem
Közösségi oldalak	igen	nem
Fájlcserélő alkalmazások	igen	nem
Videómegosztó alkalmazások	igen	nem
Online TV	igen	nem
Egyéb	igen	nem

42.3. A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása

Maximális (névleges) letöltési sebesség: Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

Maximális (névleges) feltöltési sebesség: Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet- hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

Minimális (garantált) letöltési sebesség: Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Minimális (garantált) feltöltési sebesség: Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Rendes körülmények között elérhető sebesség: Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely naptári naponként legalább az idő 90%-ában az Előfizető rendelkezésére áll.

Csomagban foglalt adatforgalom: Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.

Túlforgalmazás kezelése: Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.

Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége: Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az

adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).

Felhasználási módok (VoIP / Chat alkalmazások / Közösségi oldalak / Fájlcserélő alkalmazások / Video megosztó alkalmazások / Egyéb): Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe.



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

7. sz. melléklet

Akciós Díjszabás

Hatályos: 2023. május 5-től

43. Telekommunikációs szolgáltatásokra vonatkozó akciós díjak

Jelen díjszabásban szereplő díjak nettó díjak, melyek nem tartalmazzák a 27 % ÁFÁ-t.

43.1. Telefonáló szolgáltatás

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

43.2. Faxoló szolgáltatás

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

43.3. Speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

43.4. Forgalmi díjak

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

43.5. Internet hozzáférés (NDSL) szolgáltatás díjai

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatásokra vonatkozóan az ÁFA mértéke 5 %.

44. Informatikai és egyéb szolgáltatások kedvezményes díjai

44.1. VIPeX szolgáltatás

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

44.2. Call Center modul

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

44.3. Click2Call szolgáltatás

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

44.4. Helyszíni telepítési díjak

Készülékberletes és készülék értékesítési ajánlatoknál 25 készülék felett és/vagy 3 telephelynél több helyszínrre történő telepítésnél egyedi árajánlat készül.

45. Adminisztrációs és ügyfélkezelési díjak

45.1. Kényelmi szolgáltatások beállításának/módosításának díja

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

45.2. Híváskorlátok beállítása/feloldása Ügyfélszolgálaton

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

45.3. Előfizetői Szerződésmódosításhoz kapcsolódó díjak

Jelenleg nincs érvényben lévő akció – Egyedi, kedvezményes feltételekről Ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

8. sz. melléklet

Szolgáltatásminőségi célértékek

Hatályos: 2023. május 5-től

46. Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága

46.1. A 13/2011 NMHH rendeletben meghatározott szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A Szolgáltató a Szolgáltatás során mindenkor garantálja, hogy Szolgáltatása, illetőleg hálózata megfelel az ezekre vonatkozóan jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek.

A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt célértékei és minimumértékei egymással megegyeznek.

46.1.1. A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje

A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 15 nap (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

A minőségi mutató meghatározása

A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.

Az új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés és – amennyiben (pl. internet-szolgáltatás esetében) a létesítés fizikai megvalósítást igényel – az Előfizetőnél történő további hozzáférés létesítés is.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

Amikor egy Igénylő több helyszínen létesített Szolgáltatást rendel, akkor a Szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor a Szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia,
- ha a létesítés az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az Előfizető halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A minőségi mutató származtatása

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

46.1.2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett minőségi panaszokat a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

A minőségi mutató meghatározása

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája (függetlenül attól, hogy az az Előfizető saját eszköze, vagy a Szolgáltatótól bérleti konstrukcióban igénybe vett eszköz),
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A minőségi mutató származtatása

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett óra).

46.1.3. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és – összhangban az Eht. 138. §-ával – legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

A minőségi mutató meghatározása

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.

A minőségi mutató származtatása

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

46.1.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató vállalja, hogy a helyhez kötött és nomadikus beszédcélú Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 99%, internet-szolgáltatás esetén legalább 97%.

Ennek alapján a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra a jelen fejezetben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja a tényleges rendelkezésre állási idő fent meghatározott arányában.

A minőségi mutató meghatározása

A Szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%].

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

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

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- a Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetés.

A minőségi mutató származtatása

A tényleges rendelkezésre állás ideje éves átlagban kerül kiszámításra úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a vis major miatti szünetelés időtartama,
- Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, balesetek, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- nem saját tulajdonú hálózaton való Szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a tényleges rendelkezésre állási idő hányadosát ki kell vonni 1-ből, és az eredményt szorozni kell 100-zal.

46.1.5. A sikeres hívások aránya

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások aránya nagy forgalmú időszakban (munkanapokon 9:00-15:00 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén eléri a minimum 97%-ot.

A minőségi mutató meghatározása

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest [%].

A minőségi mutató származtatása

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

46.1.6. Hívás-felépítési idő

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások esetén a hívás-felépítési idő belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén nem haladja meg a 25 másodpercet.

A minőségi mutató meghatározása

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

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltérhet a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

A minőségi mutató származtatása

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

46.1.7. Kezelő, hibafelvevő válasz ideje

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

A minőségi mutató meghatározása

A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válasz ideje.

A minőségi mutató származtatása

A mutató értéke a leggyorsabb válasz idejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75%-ának időbeli felső korlátja. Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75%-nak az időbeli felső korlátja.

46.1.8. Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatára érkező hívások esetében a menürendszer első (belépő) szintjén biztosítja a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügyintézővel. Az ügyintézővel

történő közvetlen kapcsolatfelvétel választásának lehetőségét a Szolgáltató nem köti a hívó előzetes azonosításához.

46.1.9. Küldött és fogadott faxüzenet kézbesítési arány

Szolgáltató vállalja, hogy a pontosan címzett faxokat 95%-ban kézbesíti a célszám által meghatározott hálózatba a célszám által meghatározott Előfizetői Hozzáférési Pontra, illetve a Szolgáltató hálózatába küldött faxüzeneteket ugyanilyen arányban végződteti előfizetési hozzáférési pontjain.

A minőségi mutató meghatározása

A mutató az Előfizetők által megfelelő címmel feladott faxoldalakból sikeresen célba ért faxoldalak, és az összes küldött faxoldal hányadosaként határozható meg. A mutató szempontjából sikeres faxnak minősül a Szolgáltató hálózatán és érdekkörén kívüli hiba miatt meghiúsult kézbesítés is.

46.1.10. Az internet-szolgáltatásra vállalt minőségi célértékek

A Szolgáltató a 6. számú mellékletben foglaltak szerinti követelmények teljesülését vállalja.

46.2. A Szolgáltató által önként vállalt egyedi minőségi célértékek

Jelenleg a szolgáltató az 1.1 fejezetben meghatározott kötelező célértékek teljesítését vállalja. A rendelkezésre állásra vonatkozó eltérő SLA értékek teljesítését a Szolgáltató egyedi megállapodás alapján vállalja.

47. A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelősége

A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszere mindenben megfelel az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdésében foglalt, ellenőrzési rendszer működtetésére vonatkozó előírásoknak.

A Szolgáltató hálózatában végzett forgalommérési, irányítási, menedzselési tevékenységei nincsenek hatással az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásminőségi minimumértékekre, valamint az Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokra, tartalmakra, alkalmazásokhoz történő hozzáférésekre.

A Szolgáltató a hálózat egységességének, a Szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz.

A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az Előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező, vagy a szokásostól jelentősen eltérő irányú hívásokat. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít a Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető előzetes értesítése nélkül is korlátozhatja.

Ebben az esetben a korlátozást megelőzően, azzal egyidejűleg vagy kiemelt biztonsági kockázat esetében azt követően a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a Szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

A Szolgáltatónak joga van belföldi hívások esetén 180 perc, külföldi hívások esetén 60 perc után a hívásokat megszakítani. Amennyiben az emeltdíjas, díjkorlátos szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja.

Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

9. sz. melléklet

Fogalmak, definíciók

Hatályos: 2023. május 5-től

48. Fogalmak, definíciók

Egyéni Előfizető: olyan természetes személy, aki a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyenleg-felhasználási Időszak: az Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés határozott időtartama, mely alatt az Előfizető az Ügyfélegyenlegén rendelkezésre álló egyenleg erejéig használhatja az általa megvásárolt díjsomaghoz tartozó szolgáltatásokat a meghatározott feltételek szerint. Az Egyenleg-felhasználási időszak a vonatkozó Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződést létrehozó egyenlegfeltöltéssel kezdődik.

Előfizető: A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei tekintetében az Előfizető és az Üzleti előfizető.

Előfizetői Hozzáférési Pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy Felhasználó egy Végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés: azon szolgáltatás igénybevételére megkötött Előfizetői Szerződés, amelyet az Előre Fizető Előfizető egyenlegfeltöltéssel, mint ráutaló magatartással, vagy Előre Fizetett Díjú Előfizetésre vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötésével köt meg.

Eszköz: együttesen jelenti a Készüléket, a Végberendezést, vagy a Szolgáltatás igénybe vételére alkalmas számítástechnikai (hardver és szoftver) eszközt. Amennyiben az Eszköz típusa jelentőséggel bír, abban az esetben az ÁSZF megjelöli az Eszköz adott típusát is (pl. telefon készülék, számítógép stb.)

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatást használja. Amennyiben a Felhasználó nem azonos az Előfizetővel, akkor a Szolgáltató úgy tekinti, hogy a Felhasználó normál esetben az Előfizető tudtával és jóváhagyásával használja a szolgáltatást.

Fogyasztó: az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból használja vagy igényli a Szolgáltatást, vagy árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval és a Szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás: olyan helyhez kötött Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely internetcsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít; jelenti továbbá azon Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatást, ahol az Előfizetői Végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat kerül létrehozásra különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel valósul meg, azaz adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása történik az interneten keresztül. A Szolgáltató Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít, amely a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók központi kiszolgáló berendezésének interfésze, továbbá biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői

Végberendezések valamely elektronikus hírközlési hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

Helyhez kötött szolgáltatás: együttesen jelenti a Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatást.

Helyhez kötött telefonszolgáltatás: olyan helyhez kötött hálózati végponton keresztül igénybe vehető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásnak minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás.

Interfész: szöveggörnyezettől függően jelenti egyrészt a) hálózati interfészt, amely az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál, illetve jelenti b) előfizetői interfészt, amely az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amelyen keresztül a Szolgáltató az Előfizetőnek vagy a Felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz.

IP cím, Internet Protocol: Egyedi, számokból álló hálózati azonosító, amelyet az internetprotokoll segítségével kommunikáló számítógépek vagy más kommunikációs eszközök egymás azonosítására használnak.

Kiemelt Üzleti Előfizető: minden olyan jogi személy és egyéb szervezet, amely nem minősül Egyéni és Üzleti Előfizetőnek, vagy amelyet egyebekben a Szolgáltató saját szegmentálása, vagy egyedi döntése alapján annak tekint.

Közhasznú szervezet: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet.

Megállapodás: jelenti a Kiemelt Üzleti Előfizető, illetve Üzleti Előfizető és a Szolgáltató között létrejött azon írásbeli szerződést, amely alapján az Előfizető és a Számlafizetők a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásait, valamint egyéb szolgáltatásait igénybe veszik a Megállapodásban meghatározott feltételek szerint. Amennyiben az ÁSZF eltérően nem rendelkezik, vagy a szöveggörnyezetből, vagy a rendelkezés jellegéből és természetéből más nem következik, az Előfizetői Szerződésen a Megállapodást is érteni kell.

Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött szolgáltatás: jelenti a Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás.

Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás: nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi hívások kezdeményezését és fogadását.

Segélyhívás: személyközi hírközlési szolgáltatások segítségével egy végfelhasználó és a segélyszolgálati állomás között a készenléti segélyszolgálatoktól veszélyhelyzeti segítség kérése és igénybevétele céljából folytatott kommunikáció, ideértve az e-segélyhívást is.

Segélyszolgálati állomás: konkrét helyszín, ahol segélyhívási célú közlések hatóság vagy valamely, a tagállam által elismert magánszervezet felelősségi körébe tartozó első fogadása történik.

Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan személyközi hírközlési szolgáltatás, amelynél a kapcsolat kiosztott számozási erőforrások, nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok igénybevételével valósul meg, vagy amely kommunikációt tesz lehetővé nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámra vagy hívószámokra (pl. Mobil rádiótelefon szolgáltatás).

Számlafizető: Előfizetőknek nyújtott Helyhez kötött szolgáltatásra létrejött Előfizetői Szerződés és Kiemelt Üzleti Előfizetők Előfizetői Szerződése esetén értelmezendő, és azt a természetes vagy jogi személyt, egyéni vállalkozót vagy egyéb szervezetet jelenti, akik a Szolgáltatás díjának számla alapján történő megfizetésére kötelezettek. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Egyéni Előfizetők esetében az Előfizető meghatározás alatt a Helyhez kötött szolgáltatások esetében a Számlafizetőt is érteni kell.

Személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában díjazás ellenében elektronikus hírközlő hálózatokon nyújtott szolgáltatás, amely véges számú személy közötti közvetlen, interaktív információcserét tesz lehetővé, és amelyben a kommunikációt kezdeményező vagy az abban részt vevő személyek határozzák meg az információcserében résztvevő fogadót, illetve fogadókat. Nem minősülnek személyközi hírközlési szolgáltatásnak azok a szolgáltatások, amelyek a személyközi, interaktív kommunikációt egy másik szolgáltatáshoz szorosan kapcsolódó, csekély jelentőségű, csupán kiegészítő funkcióként teszik lehetővé.

Szolgáltatási Terület/Földrajzi Szolgáltatási Terület: jelenti azon az ÁSZF 1. és 6. számú mellékletében meghatározott földrajzi területet, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető. Amennyiben a Szolgáltató társszolgáltatóval történő együttműködés keretében nyújtja a Szolgáltatását, akkor a Szolgáltatási Terület/Földrajzi Szolgáltatási Terület alatt értelemszerűen, és a körülményektől függően a Társszolgáltató szolgáltatási területét is megfelelően érteni kell.

Tartós adathordozó: olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.

Utólag Fizető Előfizető: minden olyan Előfizető, aki a Szolgáltatást nem mint Előre Fizető Előfizető veszi igénybe.

Ügyfélegyenleg/Ügyfélszámla: a Szolgáltató által nyilvántartott azon egyenleg, amelyen a Szolgáltató Utólag Fizető Előfizető befizetéseit, illetve – a Szolgáltatás igénybevételéből, illetve egyéb jogcímen keletkező – tartozásait tartja nyilván. Előre Fizetett Díjú Előfizetői Szerződés esetében az Előfizetői Szerződés egyenlegfeltöltéssel történő megkötése során az Előre Fizető

Előfizető az Ügyfélegyenlegre tölt fel azon összeget, amely feltöltött összeg erejéig használhatja az általa megvásárolt díjcsomaghoz tartozó szolgáltatásokat;

Ügyfélszolgálat, Ügyfélszolgálati iroda: jelenti az ÁSZF 1. pontjában meghatározott ügyfélszolgálatot, beleértve az elektronikus Ügyfélszolgálatot is.

Üzleti előfizető: Egyén Előfizetőnek nem minősülő olyan vállalkozás, egyéb jogi személy vagy egyéb szervezet, amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll, továbbá a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény alapján kisvállalkozásnak vagy mikrovállalkozásnak minősül, vagy amely egyebekben a Szolgáltató a saját szegmentálása vagy egyedi döntése alapján kisvállalkozásnak vagy mikrovállalkozásnak tekint, illetve a Közhasznú szervezet.

Vagyoni biztosíték: Az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség - a Szolgáltató mérlegelésétől függően vagy előleg, vagy óvadék.

Végberendezés: a hálózati végponton vezetékes vagy vezeték nélküli módon közvetlenül vagy közvetve kapcsolódó eszköz, amelynek célja információk küldése, feldolgozása vagy fogadása