



SolarTeam Energia Kft.

## **Általános Szerződési Feltételek**

Internet Protokoll alapú helyhez kötött  
telefonszolgáltatáshoz

„NapTel”

Készült:	2009. május 20.
Utolsó módosítás:	2010. február 01.
Hatályos:	2010. február 01.

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	Értelmező rendelkezések .....	4
2.	Szolgáltató neve, címe, elérhetősége .....	7
2.1.	Szolgáltató neve, címe .....	7
2.2.	Szolgáltató ügyfélszolgálatának neve, címe, hírközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje .....	7
3.	Az Általános Szerződési Feltételek célja és tárgya, területi és személyi hatálya .....	8
3.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja .....	8
3.2.	Az Általános Szerződési Feltételek tárgya .....	8
3.3.	Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya .....	8
3.4.	Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya .....	8
3.5.	Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya .....	9
4.	Az előfizetői jogviszony létrejötte, módosulása, megszűnése .....	9
4.1.	Az előfizetői jogviszony létrejötte. Az előfizetői szerződés megkötése .....	9
4.1.1.	Az előfizetői jogviszony létrejötte Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén .....	9
4.1.2.	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok .....	9
4.1.3.	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok .....	10
4.1.4.	Igénybejelentés .....	10
4.1.5.	Az előfizetői jogviszony létrejötte Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén .....	11
4.1.6.	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok .....	12
4.1.7.	Az Előfizetői Szerződés megkötésének korlátai .....	12
4.1.8.	Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei .....	13
4.2.	AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY MÓDOSÍTÁSA .....	13
4.3.	AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSE, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTETÉSE ÉS KORLÁTOZÁSA .....	15
4.3.1.	Az előfizetői jogviszony megszűnése .....	15
4.3.2.	A Szolgáltatás szüneteltetése .....	18
4.3.3.	A Szolgáltatás korlátozása .....	19
5.	Az előfizető jogai és kötelezettségei .....	20
5.1.	Az előfizető jogai .....	20
5.1.1.	Az Előfizető jogai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén .....	20
5.1.2.	Az Előfizető jogai Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén .....	20
5.1.3.	A Szolgáltatás igénybevétele .....	21
5.1.4.	A Szolgáltatás szüneteltetésére irányuló kérelem .....	21
5.1.5.	Az Előfizetői jogviszony felmondása .....	21
5.1.6.	Adatvédelem .....	21
5.1.7.	Tájékoztatás, információk kérése .....	21
5.1.8.	Reklamáció .....	22
5.1.9.	A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése .....	22
5.2.	AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI .....	23
5.2.1.	Díjfizetés .....	23
5.2.2.	Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén) .....	26
5.2.3.	A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	27
5.2.4.	Adatszolgáltatás, adatváltozás bejelentése .....	27
5.2.5.	Együttműködés, tájékoztatás .....	27
5.2.6.	Hibabejelentés .....	28
6.	A szolgáltató jogai és kötelezettségei .....	28
6.1.	A szolgáltató jogai .....	28
6.1.1.	Az Előfizető személyes adatainak vizsgálata .....	29
6.1.2.	A Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetése .....	29
6.1.3.	A Szolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozása .....	29
6.1.4.	Az Előfizetői hívószám megváltoztatása .....	29
6.1.5.	Kártérítés követelése .....	30
6.2.	A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI .....	30
6.2.1.	A Szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása .....	30
6.2.2.	A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása; A Szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége .....	30

6.2.3.	Ügyfélszolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása .....	31
6.2.4.	Országos tudakozó szolgálat elérhetősége.....	32
6.2.5.	Fogyasztói érdekvédelem.....	32
6.2.6.	Együttműködés, tájékoztatás.....	33
6.2.7.	Ingyenes tételes számlamelléklet, hívásrészletező számlamelléklet .....	33
6.2.8.	Adatkezelés, adatvédelem; Az Előfizetők személyes adatainak kezelése .....	33
7.	Az előfizetői szerződés tárgya. A szolgáltatás. A kiegészítő szolgáltatások .....	37
7.1.	A szolgáltatás elnevezése.....	37
7.2.	A szolgáltatás leírása .....	37
7.3.	A kiegészítő szolgáltatások leírása .....	37
7.3.1.	Földrajzi szám biztosítása .....	38
7.3.2.	Hívásátirányítás .....	38
7.3.3.	Hívófél-azonosítás .....	38
7.4.	A szolgáltatás minőségi célértékei.....	38
7.4.1.	A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimálértékei.	39
7.4.2.	A Szolgáltató forgalm mérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelősége .....	41
8.	A szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele .....	41
9.	Számhordozhatóság.....	42
9.1.	A számhordozás feltételei .....	42
9.1.1.	Az Előfizető azonosítása .....	42
9.2.	A számhordozás kezdeményezése .....	44
9.3.	Számhordozási eljárás helyhez kötött telefonhálózat esetén .....	45
10.	Változás az előfizetői szerződés alanyában. Engedményezés. Átírás .....	45
11.	Az előfizetői hozzáférési pont megváltoztatása .....	46
12.	A felelősség korlátozása.....	46
13.	Vegyes rendelkezések .....	46
14.	Díj szabás .....	47
14.1.	Telefon szolgáltatás .....	47
14.2.	Egyéb eseti, adminisztrációs díjak .....	48

Az SolarTeam Energia Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: SolarTeam Energia Kft., továbbiakban: Szolgáltató) Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban: ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

## **1. Értelmező rendelkezések**

### **ELŐFIZETŐ**

Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes, illetve Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi. Az Előfizető egyetemlegesen felel a Számlafizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető a Számlafizetőtől elkülönülő szerződő fél, a Számlafizető meghatározás alatt - az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel - az Előfizetőt is érteni kell.

Természetes személy Előfizető meghatalmazottjaként olyan természetes személy járhat el, aki meghatalmazását közokirattal, vagy teljes bizonyító erejű magánokirattal igazolja.

### **EGYÉNI ELŐFIZETŐ**

Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.

### **ÜZLETI ELŐFIZETŐ**

Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes illetve Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki úgy nyilatkozott, hogy a Szolgáltatást gazdasági tevékenységi körében veszi igénybe.

### **IGÉNYLŐ**

Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes illetve Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatot tesz, addig az időpontig, amíg az Előfizetői Szerződés létrejön.

### **SZÁMLAFIZETŐ**

Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes illetve Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli

gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt - az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel - a Számlafizetőt is érteni kell.

Természetes személy Előfizető meghatalmazottjaként olyan természetes személy járhat el, aki meghatalmazását közokirattal, vagy teljes bizonyító erejű magánokirattal igazolja.

### **EGYETEMLEGES FELELŐSSÉG**

Egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind az Előfizető, mind a Számlafizető) az egész ellenszolgáltatással tartozik a Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük, azaz az Előfizető vagy a Számlafizető szerződés szerint teljesít vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, a Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett kötelezettsége megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződészegéséért is felelnek.

### **ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS**

A Szolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában az Internet hálózat beszédcélú felhasználásával nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távközlési szolgáltatást jelen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett Szolgáltatásért a Díjszabásban meghatározott díjat határidőben megfizetni. A Szolgáltató köteles az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeket betartani.

Az Előfizetői Szerződés Egyedi Előfizetői Szerződésből, Általános Szerződési Feltételekből, és az Előfizetői Szerződés mindenkori mellékleteiből áll.

### **DÍJSZABÁS**

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjakat, érvényesítésének részletes szabályait külön Díjszabásban rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves és elválaszthatatlan részét képezi.

### **ELŐFIZETŐI DÍJ**

A Díjszabásban meghatározott, az Előfizető által fizetendő díjak összessége.

### **HAVI ELŐFIZETŐI DÍJ**

Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság), a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért és az Előfizető által megrendelt havidíjas kiegészítő Szolgáltatásokért az Előfizető által fizetendő díj, amely havonta kerül kiszámlázásra.

## **FORGALMI DÍJ**

Az azonos vagy különböző hálózatok Előfizetői közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszüntetéséig nyújtott beszéd- vagy adatátviteli szolgáltatásért, valamint a kiegészítő Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető által fizetendő díj.

## **TÁJÉKOZTATÁS / ÉRTEŚÍTÉS**

A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz, ha a tájékoztatást ügyfélszolgálati helyiségében illetve internetes honlapján hozzáférhetővé teszi, valamint ha az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető telefonos Ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

## **ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT**

Az a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas hírközlő berendezés fizikai és logikai csatlakozásán keresztül a Szolgáltatást igénybe veszi.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja, az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szervere és az Előfizető Internet kapcsolatának találkozási pontja.

## **UTÓLAG FIZETETT SZOLGÁLTATÁS**

A Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjat az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét követően utólag, havonkénti elszámolás keretében egyenlíti ki.

## **ELŐRE FIZETETT SZOLGÁLTATÁS**

A Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjat az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően egyenlíti ki.

## **ON-LINE FIZETÉS**

A Szolgáltató Internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott biztonságos internetes oldalon bankkártyával vagy más készpénzkímélő fizetési eszközzel történő fizetési mód.

## **FELTÖLTŐ KÁRTYA AKTIVÁLÁS**

Az Előfizető Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén egyenlegét Feltöltő kártya megvásárlásával is feltöltheti. Az egyenleg feltöltése az az időpont, amikor az Előfizető Feltöltő kártyáját a Szolgáltató internetes honlapján a kártya hátoldalán található sorozatszám és kódszám megadásával a honlapon található utasításoknak megfelelően, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán a megfelelő menüpont kiválasztását követően az ott elhangzott utasításoknak megfelelően aktiválja.

## **IGÉNYBEJELENTÉS**

Az Igénylő Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló nyilatkozata.

## **AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket - módosítás esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra hozza, és Ügyfélszolgálatán illetve internetes honlapján ingyenesen elérhetővé teszi. Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, a Szolgáltató nem köteles a módosítást a hatálybalépést 30 nappal megelőzően nyilvánosságra hozni.

## **AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE**

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés megkötésével jön létre. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrejöttétől, vagy a felek által meghatározott időponttól kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását Előfizető részére.

## **AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÍRÁSBAN**

Az Előfizetői jogviszony az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által történő aláírásával, és az Általános Szerződési Feltételek, valamint az Előfizetői Szerződés mindenkori mellékleteinek a kifejezett elfogadásával, továbbá az Előfizetői Szerződésben meghatározott előre fizetendő díjaknak a megfizetésével jön létre.

## **2. Szolgáltató neve, címe, elérhetősége**

### **2.1. Szolgáltató neve, címe**

- Név: SolarTeam Energia Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
- Rövidített név: SolarTeam Energia Kft.
- Székhely: 6795 Bordány, Dudás u. 68.
- Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 717.
- Cégjegyzékszám: 06-09-014930
- Adószám: 11726007-2-06
- A szolgáltatás megnevezése: „NapNet Telefon Szolgáltatás” vagy „NapTel”.

a továbbiakban „Szolgáltató”, „NapNet” vagy „NapTel”.

### **2.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának neve, címe, hírközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje**

- Név: NapNet Ügyfélszolgálat
- Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 717.
- Cím: 6782 Mórahalom, Vállalkozók útja 1/b
- E-mail: info@napnet.hu

- Web: <http://www.napnet.hu>
- Tel.: 40/620-000, 20/999-8989
- Tel.: 62/998-570 (hálózaton belül díjmentes hívás)
- Fax: 62/310-797
- Rendelkezésre állási ideje: munkanapokon 9-16 óra, ezen kívül telefonos üzenetrögzítő (0-24 óráig).

### **3. Az Általános Szerződési Feltételek célja és tárgya, területi és személyi hatálya**

#### **3.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., és az egyéb távközlési és elektronikus hírközlésről szóló jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően hozta létre. Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy az Előfizetők számára hozzáférhető módon és közérthetően rögzítse a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit.

#### **3.2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya**

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen szabályozza a Szolgáltató és az Előfizető jogait és kötelezettségeit, a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételeket, valamint a Szolgáltatással illetve a Felekkel kapcsolatos egyéb lényeges körülményeket. Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltatóra a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, az Európai Unió előírások és a Polgári Törvénykönyv kötelező erejű rendelkezései minden további kikötés nélkül is irányadók.

#### **3.3. Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya**

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén nyújtja. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén hol kívánja igénybe venni.

#### **3.4. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, és a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vételére előfizetői jogviszonyba kerülő valamennyi Előfizetőre.



### **3.5. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkor módosítása a közzétételkor megjelölt időponttól kezdődően hatályos, és hatályban marad mindaddig, amíg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására jogosult.

## **4. Az előfizetői jogviszony létrejötte, módosulása, megszűnése**

### **4.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte. Az előfizetői szerződés megkötése**

#### **4.1.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén**

Az Előfizetői Szerződés Utólag Fizetett Szolgáltatás esetén kizárólag írásban köthető meg.

#### **4.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok**

##### **Természetes személy esetén:**

- Név, születési név;
- Állandó lakóhely / külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- Értesítési (levelezési) cím
- Anyja leánykori neve;
- Születési hely, idő;
- Személyi igazolvány száma / útlevel száma / jogosítvány száma és lakcímkártya száma;
- Állampolgárság;
- Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai.

##### **Nem természetes személy esetén:**

- Név;
- Székhely címe;
- Értesítési (levelezési) cím
- Cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma / alapító okirat száma / bírósági bejegyzés száma;
- Adószám / közösségi adószám;
- Bankszámlaszám;
- Képviselő neve.

### 4.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok

#### **Természetes személy esetén:**

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útlevel / jogosítvány és lakcímkártya;
- nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány;

#### **Nem természetes személy esetén:**

- gazdasági társaság esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat;
- egyéb szervezet esetén a szervezetet nyilvántartásba vevő bíróság vagy más hatóság által kiállított, a szervezet nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, vagy annak hiteles másolata, 30 napnál nem régebbi kivonata;
- eljáró képviselő személyi igazolványa / útlevele;
- aláírási címpéldány;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

### 4.1.4. Igénybejelentés

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést írásban (postai vagy elektronikus úton), továbbá személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, illetve telefonon lehet megtenni. Az igénybejelentést a leendő Előfizetőnek (Igénylőnek) vagy képviselőjének kell megtennie.

#### 4.1.4.1. Írásban tett igénybejelentés

Az írásban tett igénybejelentést a Szolgáltatóhoz levélben, elektronikus levélben, faxon, vagy a Szolgáltató internetes honlapján az erre a célra készített formanyomtatvány on-line kitöltésével kell benyújtani, illetve a Szolgáltatónak kell küldeni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve.

Az írásban tett igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. 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 8 napos határidő megjelölésével írásban megkéri az Igénylőt az igénybejelentésből hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt írásban nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

#### 4.1.4.2. Személyesen, vagy telefonon tett igénybejelentés

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, vagy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán lehet a Szolgáltatóval közölni. Az

igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. 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, ennek tényét az ügyintéző szóban közli az Igénylővel, és 8 napos határidő megjelölésével megkéri a hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

#### 4.1.4.3. Az igénybejelentés tartalmi elemei

- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye;
- Nyilatkozat, hogy az Igénylő Előfizetőként a Szolgáltatást Magyarország területén hol kívánja igénybe venni;
- Nyilatkozat, hogy az Igénylő a Szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja-e igénybe venni;
- Az igénybejelentés helye és ideje.

Ha az Igénylő a távbeszélő 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. A számhordozás részletes szabályait a 9. fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató az írásban vagy telefonon tett hiánytalan igénybejelentés alapján az Igénylőnek 8 napon belül megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát, személyesen tett Igénybejelentés esetén az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát átadja.

Amennyiben az Igénylő a Szolgáltató Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát elfogadja, az Előfizetői Szerződés jelenlevő felek között nyomban, távollévő felek között akkor jön létre, amikor az Igénylő által aláírt és elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés annak minden mellékletével, és az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges összes nyilatkozatával együtt megérkezik a Szolgáltatóhoz. Az Igénylőnek a Szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot az ajánlat kézhezvételét követő legkésőbb 15 napon belül aláírva kell visszaküldenie a Szolgáltatóhoz.

#### 4.1.5. *Az előfizetői jogviszony létrejötte Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén*

Az Előfizetői Szerződés előre fizetett szolgáltatás esetén írásban és ráutaló magatartással köthető meg.

#### 4.1.6. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

##### **Természetes személy esetén:**

- Név;
- E-mail cím.

##### **Nem természetes személy esetén:**

- Név;
- E-mail cím.

##### 4.1.6.1. Az Előfizetői Szerződés megkötése írásban

Írásban történő szerződéskötés esetén a szerződéskötésre az Előfizetői Szerződés Utólag Fizetett Szolgáltatásként történő igénybevételeire vonatkozó szerződéskötési szabályok az irányadóak azzal, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöttéhez a Szolgáltatás díjának megfizetése is szükséges. A Szolgáltatás díját a Szolgáltató Feltöltő kártyájának megvásárlásával, on-line fizetéssel, banki átutalással, postai átutalással vagy készpénzbefizetéssel lehet megfizetni.

##### 4.1.6.2. Az Előfizetői Szerződés megkötése ráutaló magatartással

Az Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor jön létre, amikor az írásban, személyesen vagy 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 a Szolgáltató Feltöltő kártyájának megvásárlásával, on-line fizetéssel, banki átutalással vagy készpénzbefizetéssel megfizette.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vétel tényét személyesen, telefonon, illetve a Szolgáltató internetes honlapján az erre a célra készített formanyomtatvány on-line kitöltésével tett Igénybejelentés esetén nyomban, elektronikus levélben tett Igénybejelentés esetén 48 órán belül, levélben vagy faxon tett igénybejelentés esetén 8 napon belül igazolja vissza.

#### 4.1.7. Az Előfizetői Szerződés megkötésének korlátai

##### 4.1.7.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésének indokolás nélküli visszautasítása

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

- Az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása van
- Az Igénylőnek más Szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó tartozása van

- Ha az Igénylő korábban fennálló Előfizetői Szerződését a Szolgáltató jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondta fel.
- Az Igénylő a Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok tekintetében megtévesztette, így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen
- Ha az Igénylővel szemben csődeljárást vagy felszámolási eljárást indítottak

#### 4.1.7.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésének műszaki akadályai

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének az Igénylő érdekkörében felmerült okból van műszaki akadály, a Szolgáltató 8 napon belül írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és a műszaki akadály Igénylő általi elhárításától számított 8 napon belül az Igénylőnek megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból van műszaki akadály, a Szolgáltató írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és későbbi, a Szolgáltató által megjelölt időpontban vállal kötelezettséget az Előfizetői Szerződés megkötésére.

#### 4.1.7.3. Az Előfizető adatainak vizsgálata az Előfizetői Szerződés megkötésekor és annak fennállása alatt

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 biztosíték-nyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni.

#### 4.1.8. *Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei*

Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöttön, és az Előfizető a Díjszabásban meghatározott díjat megfizesse. Feltétele továbbá, hogy az előfizetői végberendezés megfeleljen a hatályos jogszabályi és szabvány előírásoknak.

## 4.2. **AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY MÓDOSÍTÁSA**

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával, a jogszabályok, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek módosulásával módosítható. A polgári jog általános szabályai

szerint a Szolgáltató a szóban, vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja. A szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítás esetén a hatálybalépés feltétele, hogy a módosítást a másik fél is elfogadja.

A felek az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételeknek és a jogszabályoknak megfelelően kétoldalúan bármikor módosíthatják írásban. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, amennyiben a módosítást jogszabály vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

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

Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A módosításról a Szolgáltató ügyfeleit tájékoztatja. A Díjszabás módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

Amennyiben az Előfizető a Díjszabás-módosítást nem fogadja el, vagy a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül, feltéve, hogy – kivéve a ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződést - a módosítás nem minősül az Előfizető, illetve az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

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, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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;
- A Díjszabás módosítása esetén a módosított díj összegét;
- 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.

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).

### **4.3. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY MEGSZŪNÉSE, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE ÉS KORLÁTOZÁSA**

#### **4.3.1. Az előfizetői jogviszony megszűnése**

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett Szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát megküldi az Előfizetőnek, aki köteles a számlát a számlán feltüntetett időpontig kiegyenlíteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást Előre Fizetett Szolgáltatásként veszi igénybe, és az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az Előfizető egyenlegén még fel nem használt pénzösszeg található, az Előfizető a fel nem használt pénzösszeget a Szolgáltatás igénybevételére fordíthatja. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a pénzösszeg teljes felhasználásáig meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizetői Szerződés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén rendkívüli felmondással szűnik meg, az Előfizető tudomásul veszi, hogy az egyenlegén található fel nem használt összeget az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg elveszti. Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a Szerződés megszűnésekor az egyenlegén található pénzösszeget nem igényelheti vissza.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés az Előfizető díjtartozása miatt szűnt meg, és az Előfizető a díjtartozását késedelmi kamatokkal együtt 90 napon belül a Szolgáltatónak megfizeti, az Előfizetői Szerződés az Előfizető ráutaló magatartása következtében újból létrejön.

#### 4.3.1.1. A közös megegyezéssel történő megszűnés

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a felek közös megegyezésével a felek által meghatározott időpontban.

#### 4.3.1.2. Az Előfizető kérésére történő megszűnés

##### **Rendes felmondás**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor felmondhatja. Az Előfizetői Szerződés felmondása csak írásban, postai levélben érvényes. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az előfizetői felmondás esetén a felmondást tartalmazó írásbeli értesítés Szolgáltató általi kézhezvételét követő nyolcadik nap.

Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni.

##### **Rendkívüli felmondás**

Az Előfizető jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítása tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

#### 4.3.1.3. A Szolgáltató általi megszüntetés

A Szolgáltató általi felmondás esetén az előfizetői jogviszony megszűnésének napja a felmondási idő utolsó napját követő nap.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben a Szolgáltatás sajátossága miatt az Előfizetőt a felmondásról ilyen módon nem lehet értesíteni, az Előfizetőt a Szolgáltató elektronikus levélben, vagy az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A szolgáltató általi felmondás tartalmazza

- A felmondás indokát;
- A felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- Amennyiben a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének a lehetőségéről, valamint ennek következményeiről.



## **Rendkívüli felmondás**

### **Szerződésszegés**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- 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, vagy
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

### ***A Szolgáltatás nem szerződésszerű használata***

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem szerződésszerűen használja, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani. A Szolgáltató választása szerint ilyen esetben a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, szüneteltetésére és megszüntetésére is jogosult.

### ***Díj nemfizetése***

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatás körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató utólag fizetett szolgáltatás igénybevétele esetén felajánlhatja az Előfizetőnek, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnése helyett a Szolgáltatást előre fizetett Szolgáltatásként vegye igénybe.

### ***A Szolgáltatás nyújtásának hatóság általi megtiltása / módosítása***

Az Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek az Előfizetői Szerződés szerinti Szolgáltatás nyújtását nem teszik lehetővé.

## **Rendes felmondás**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással 60 napos felmondási idővel felmondani.

Utólag fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a rendes felmondás indokául szolgál az Előfizető fizetéseképtelensége, vagy ha vele szemben csődeljárás, felszámolási-, végelszámolási-, vagy törlési eljárás indult.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett bármely Szolgáltatást tilos a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül részben vagy egészben tovább értékesíteni harmadik személy részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségét megszegi, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni. Amennyiben a Szolgáltatónak az Előfizető szerződésszegő magatartása következtében bármilyen kára származott, a Szolgáltató jogosult ezt az igényét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató felajánlhatja, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszűnése helyett a Szolgáltatást Előre Fizetett Szolgáltatásként vegye igénybe.

#### **4.3.2. A Szolgáltatás szüneteltetése**

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

##### **4.3.2.1. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés**

Az Előfizető a Díjszabásban rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az előfizetői Szolgáltatás határozatlan időre történő szüneteltetését kérni, és a szüneteltetés után kérni a rendszerbe történő visszakapcsolást. Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés leghosszabb időtartama 6 hónap.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak - az Előfizetői Szerződés Díjszabásában feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles.

##### **4.3.2.2. A Szolgáltató általi szüneteltetés**

Az Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet

- az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

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

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

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől a fogyasztói szokások alapján kiszámított összeghatárig, de legalább bruttó 10.000 Ft-ig használhatja a Szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hó közti díjfizetést követelne. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást szüneteltetheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás további igénybevétele az Előfizetőnek csak abban az esetben van lehetősége, ha a Szolgáltató által meghatározott biztosítékot megfizeti. A Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy az egyenlegéről a Szolgáltató internetes honlapján a Szolgáltató azonosító adatainak megadásával folyamatos tájékoztatást kapjon.

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 Szolgáltatást szüneteltetni.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért.

#### **4.3.3. A Szolgáltatás korlátozása**

A Szolgáltatás igénybevételenek 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

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozásának indoka megszűnt, a Szolgáltató a korlátozást megszünteti, amint a korlátozás indokának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja az Előfizető hívhatóságát, 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.

## **5. Az előfizető jogai és kötelezettségei**

### **5.1. Az előfizető jogai**

#### **5.1.1. Az Előfizető jogai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén**

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy

- A Szolgáltatást igénybe vegye;
- A Szolgáltatás szünetelését kérje;
- Az előfizetői jogviszonyt felmondja;
- Adatainak kezelésével kapcsolatban nyilatkozzon;
- Tájékoztatást, információt kérjen;
- Reklamációval éljen;
- Tételes számlamellékletet igényeljen;

#### **5.1.2. Az Előfizető jogai Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén**

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy

- A Szolgáltatást igénybe vegye;
- Az előfizetői jogviszonyt felmondja;
- Adatainak kezelésével kapcsolatban nyilatkozzon;

- Tájékoztatást, információt kérjen;
- Reklamációval éljen;

### **5.1.3. A Szolgáltatás igénybevétele**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeknek megfelelően, mely feltételeket az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával elfogad.

Az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint megkötött Előfizetői Szerződés alapján távközlési Szolgáltatás nyújtására nem jogosult.

A Szolgáltatás igénybevételének feltételeit a 4.1. fejezet tartalmazza.

### **5.1.4. A Szolgáltatás szüneteltetésére irányuló kérelem**

Az Előfizető kérheti a Szolgáltatás szünetelését, melynek részletes leírását és szabályait a 4.3.2.1. fejezet tartalmazza.

### **5.1.5. Az Előfizetői jogviszony felmondása**

Az Előfizető az előfizetői jogviszonyt jogosult felmondani. Az előfizetői jogviszony felmondásának részletes leírását és szabályait a 4.3.1. fejezet tartalmazza.

### **5.1.6. Adatvédelem**

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó, illetve a saját céljaira az Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződésben adott hozzájárulásának megfelelően kezeli. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető adatait az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli.

Az Előfizető módosíthatja az adatkezeléssel kapcsolatos hozzájárulását az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor. Az Előfizető személyes adatai kezelésének részletes feltételeit a 6.2.8. fejezet tartalmazza.

### **5.1.7. Tájékoztatás, információk kérése**

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 Szolgáltató rendszeréből díjmentesen hívható, más szolgáltatók hálózatából történő hívás esetén az Előfizető az adott szolgáltató által meghatározott díjat köteles fizetni.

### 5.1.8. Reklamáció

Az Előfizető reklamációval élhet a 6.2.3.2. fejezetben meghatározott feltételek szerint.

### 5.1.9. A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése

Az Előfizető tételes számlamellékletre jogosult. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a tételes számlamellékletnél részletesebb Hívásrészletező Számlamellékletet csatol a kiállított számlához.

#### 5.1.9.1. Tételes számlamelléklet

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele kivételével az Előfizető részére kiállított tételes számlamellékletben a helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződött hívások díja, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja elkülönítetten kerül feltüntetésre. A számlamellékletben a beszéd és a nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok és kedvezmények külön is fel vannak tüntetve.

#### 5.1.9.2. 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 igényelhető.

#### 5.1.9.3. 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.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató 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 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 szolgálatokat értesítik.

## **5.2. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI**

Az Előfizetőt a következő kötelezettségek terhelik:

- Díjfizetés;
- A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata;
- Adatszolgáltatás, adatváltozás bejelentése;
- Együttműködés, tájékoztatás;
- Hibabejelentés.

### **5.2.1. Díjfizetés**

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 Díjszabást Szolgáltató egyoldalúan bármikor módosíthatja. A Díjszabás az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésekor az Előfizetői Szerződés típusának megfelelő érvényes Díjszabását az Előfizető rendelkezésére bocsátja, ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetében a Szolgáltató internetes honlapján elérhetővé teszi.

Amennyiben a Szolgáltató Díjszabását módosítja, úgy a Szolgáltató közlemény formájában tájékoztatja az Előfizetőt a Díjszabás módosulásáról és az Előfizetőt erre az esetre megillető jogokról.

#### **5.2.1.1. Fizetendő díjak**

##### ***Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak***

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor egyszeri csatlakozási díjat, és az első Havi Előfizetői Díjat köteles megfizetni Szolgáltatónak, ami a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltétele. A továbbiakban az Előfizető köteles a Havi Előfizetői Díj, valamint a Szolgáltatás igénybevétele után Forgalmi Díjat megfizetni Szolgáltatónak, amelyről Szolgáltató havonta számlát küld Előfizetőnek. A díjak mértéke az Előfizető által választott díjcsomagtól függ.

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

#### ***Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak***

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság) és a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért nem kell Havi Előfizetői Díjat fizetnie. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételeért a Forgalmi díjat előre köteles megfizetni. Az Előfizető a Szolgáltatást az előre megfizetett Forgalmi Díjnak megfelelő mértékben veheti igénybe.

Amennyiben az Előfizető olyan kiegészítő Szolgáltatást vesz igénybe, amely Havi Előfizetői Díj köteles, a Szolgáltató az Előfizető egyenlegéből a Havi Előfizetői Díjat 30 naponként levonja. Amennyiben az Előfizető egyenlegén nem áll rendelkezésre a kiegészítő Szolgáltatás Havi Előfizetői Díjának megfelelő összeg, a Szolgáltató jogosult a kiegészítő Szolgáltatást korlátozni.

### 5.2.1.2. Számlázás

#### ***Számlázás Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén***

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által megadott címre postai úton megküldi az Előfizetőnek a számlázási időszakra vonatkozó számlát. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 5. napon kézbesítettnek tekintendők.

#### ***Számlázás Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén***

Az Előfizető a Szolgáltatás Forgalmi díját egyenlegfeltöltéssel fizeti meg a Szolgáltatás igénybevétele megelőzően. A Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételeéről nem küld számlát.

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 1 éven belül kiszámlázza.



### 5.2.1.3. Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeg összegszerűségét vitatja, erről lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Szolgáltatót írásban értesítenie kell. A Szolgáltató az írásban bejelentett díjreklamációban foglaltakat nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató a számlában foglaltak helyességét a 6.2.8. fejezetben foglaltaknak megfelelően bizonyítja.

A díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, 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 a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indoklását írásban megküldi az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakóhelyére vagy székhelyére.

### 5.2.1.4. Díjfizetés módja

#### ***Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén***

##### **A díjfizetés módjai**

- Banki Átutalás;
- Postai átutalás;
- On-line fizetés;
- Készpénzes befizetés.

##### **A számla kiegyenlítésének napja:**

- Bankátutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Postai átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja a postai befizetés napja;
- On-line fizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján on-line fizetéssel a számlát kiegyenlítette;
- Készpénzes befizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja a befizetés napja.

### ***Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén. Egyenlegfeltöltés***

Egyenlegfeltöltéssel a Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatónál nyilvántartott egyenlegén az egyenlegfeltöltésnek megfelelő összeget, mint Forgalmi díjat jóváírja, amely Forgalmi díj erejéig - amennyiben az Előfizető olyan kiegészítő Szolgáltatást vesz igénybe, amely Havi Előfizetői Díj köteles, a Forgalmi díj Havi Előfizetői Díjjal csökkentett összege erejéig – az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veheti.

Az Előfizető az egyenlegén jóváírt összeget az utolsó feltöltés időpontjától számított 6 hónapon belül használhatja fel.

#### **Az egyenlegfeltöltés módjai**

- On-line fizetés
- Feltöltő kártya vásárlás

On-line fizetés esetén az Előfizető a Szolgáltató Internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott biztonságos internetes oldalon bankkártyával 5.000 és 10.000 Ft értékben töltheti fel egyenlegét. A sikeres egyenlegfeltöltésről a Szolgáltató az Előfizetőt elektronikus levélben értesíti.

Feltöltő kártyát az Előfizető a Feltöltő kártya elárusítóhelyen vásárolhat 1.000, 2.500 és 5.000 Ft értékben.

#### **Az egyenlegfeltöltés napja:**

- On-line fizetés esetében az egyenlegfeltöltés napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján on-line fizetéssel fizet.
- Feltöltőkártya vásárlás esetén az egyenleg feltöltésének időpontja a Feltöltőkártya aktiválásának időpontja.

### ***5.2.2. 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. A fizetési felszólításban a Szolgáltató felhívja az Előfizetőt, hogy fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül tegyen eleget.

Amennyiben az Előfizetőnek a felszólítást követően is esedékes és ki nem egyenlített díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot a díjtartozás erejéig, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 4.3.3. fejezet szerint. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést a 4.3.1.3. fejezet szerint megszüntetni.

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.

Amennyiben az Előfizető díjtartozását az Előfizetői Szerződés díjtartozás miatti megszüntetésétől számított 90 napon belül megfizeti az ilyenkor esedékes visszakapcsolási és egyéb esetlegesen felmerült költségekkel együtt, az Előfizető nyilatkozata alapján az Előfizetői Szerződés azonos feltételekkel és azonos hívószámmal újra hatályba lép. Ebben az esetben a Szolgáltatás visszakapcsolására a díjtartozás és egyéb költségek kiegyenlítését követő munkanapon kerül sor.

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 a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

### **5.2.3. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, illetve – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül nem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető – amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez nem a Szolgáltató által javasolt illetve forgalmazott eszközt használja – csak olyan eszközt használhat a Szolgáltatás igénybevételéhez, amely a Magyarországon irányadó jogszabályok és szabványok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik.

### **5.2.4. Adatszolgáltatás, adatváltozás bejelentése**

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyi adataiban bekövetkezett bármely változást írásban vagy személyesen köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján tudja csak teljesíteni az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeit.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a 10. fejezet tartalmazza.

### **5.2.5. Együttműködés, tájékoztatás**

Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással együttműködni, és egymást az Előfizetői Szerződést érintő minden lényeges tényről és körülményről tájékoztatni. Az Előfizető és a Szolgáltató

kötelesek egymással minden olyan lényeges adatot, információt közölni, amely az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerződés szerű teljesítéséhez szükséges.

### **5.2.6. Hibabejelentés**

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 2.2. fejezetben megjelölt hívószámon hívható. A Szolgáltató hálózatából a telefonos Ügyfélszolgálat hívása az így megjelölt hívószámon díjmentes, a más szolgáltatók hálózatából történő hívásért az Előfizető az adott szolgáltató mindenkor díjszabásában meghatározott díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltató a hibabejelentést, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb 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 vállalja, hogy a bejelentett hibát 72 órán belül elhárítja. A Szolgáltató a hibaelhárítás eredményéről az Előfizetőt elektronikus levélben értesíti a bejelentéstől számított 30 napon belül.

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

## **6. A szolgáltató jogai és kötelezettségei**

### **6.1. A szolgáltató jogai**

A Szolgáltatónak joga van ahhoz, hogy

- Az Előfizető személyes adatait vizsgálja;
- A Szolgáltatáshoz való hozzáférést szüneteltesse;
- A Szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza;
- Az Előfizetői hívószámot megváltoztassa;
- Kártérítést követeljen.

#### **6.1.1. Az Előfizető személyes adatainak vizsgálata**

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 valóságát megvizsgálni, és kétség esetén az okmányok valóságának bizonyítását kérni az Előfizetőtől.

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

#### **6.1.2. A Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetése**

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetésére a 4.3.2. fejezetben meghatározott esetekben.

#### **6.1.3. A Szolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozása**

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozására a 4.3.3. fejezetben meghatározott esetekben.

#### **6.1.4. 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 nappal korábban értesítést küld az Előfizetőnek.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki 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 feltételek hiányára hivatkozva megtagadhatja, köteles azonban az elutasítást részletesen megindokolni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató 60 napig tájékoztatást adjon.

A Szolgáltató vállalja, hogy a hívószámot 6 hónapig nem rendeli más előfizetőhöz.

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.

Az Előfizető kérésére történő előfizetői hívószám megváltoztatásért az Előfizető a köteles a Díjszabásban meghatározott hívószám-megváltoztatási díjat megfizetni.

### **6.1.5. Kártérítés követelése**

A Szolgáltatónak joga van kártérítést követelnie abban az esetben, ha az Előfizető megszegi az Előfizetői Szerződést. A kártérítés mértéke az okozott kár mértékétől függ.

## **6.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI**

- A Szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása;
- A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása; A Szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége;
- Ügyfélszolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása;
- Országos tudakozó szolgálat elérhetősége;
- Fogyasztói érdekvédelem;
- Együttműködés, tájékoztatás;
- Számla díjmentes átadása;
- Adatkezelés, adatvédelem;

### **6.2.1. A Szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása**

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés létrejöttétől, vagy a felek által meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

### **6.2.2. A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása; A Szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége**

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás, valamint a kiegészítő szolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását.

A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás és a kiegészítő Szolgáltatások mindenkor megfelelnek a 7.4. fejezetben foglalt szolgáltatásminőségi követelményeknek. Amennyiben ez nem teljesül, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

Ha a hiba vagy késedelmes teljesítés következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőzően az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (Előre Fizetett Szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a fent meghatározott kötbér felét fizeti.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a Nemzeti Hírközlési Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

### **6.2.3. Ügyfélszolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása**

A Szolgáltató az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet személyesen, telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel. Az előfizetői hibabejelentésre az 5.2.6. fejezetben foglaltak irányadók.

#### **6.2.3.1. Az Előfizető tájékoztatása**

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán, illetve az ügyfélszolgálat e-mail címére eljuttatott elektronikus levélben teheti meg. A Szolgáltató a bejelentést illetve panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

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

### 6.2.3.2. Reklamációk

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével, különösen a Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltató nem megfelelő magatartásával és a számlázással kapcsolatban reklamációja van, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon, elektronikus levélben vagy levélben. A Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül postai vagy elektronikus levélben értesíti.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató válaszát nem tartja megfelelőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. tartalmazza;
- A területi fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez;
- A Szolgáltató felett felügyeletet gyakorló Nemzeti Hírközlési Hatósághoz. Az Előfizető minőség-felügyeleti eljárás indítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, az általa végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra vonatkozó állásfoglalását;
- A Gazdasági Versenyhivatalhoz versenyjoggal összefüggésben;
- Bíróságokhoz díjvitával, fogyasztóvédelemmel összefüggésben, valamint minden olyan esetben, amikor a panaszt a Szolgáltató hatáskörében vagy államigazgatási hatáskörben nem megfelelően rendezték.

### 6.2.4. Országos tudakozó szolgálat elérhetősége

A Szolgáltató tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgálatot, továbbá az ilyen tudakozó szolgáltatóknak megadja – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét, és kapcsolási számát.

### 6.2.5. Fogyasztói érdekvédelem

A Szolgáltató mindenkor úgy jár el, hogy a fogyasztó érdekeinek védelmét biztosítsa. Emellett a Szolgáltató törekszik arra, hogy az Előfizetővel adódó vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalásos úton, békésen, mindkét fél számára elfogadhatóan rendezze. Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, és a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, békéltető testületekhez, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti bírósághoz fordulhatnak.



**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Dél-alföldi Regionális Felügyelősége**

- Cím: 6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.
- Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12.
- Telefon: 62/541-737, fax: 62/541-739
- E-mail: fogyved\_daf\_szeged@nfh.hu
- Web: <http://www.nfh.hu>

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

- Levélcím: 1525 Budapest, Pf. 75.
- Telefon: 1/457-7141, fax: 1/457-7105
- E-mail: hfjk@nhh.hu
- Web: <http://www.hfjk.nhh.hu/>

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság**

- Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
- Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 689.
- Telefon: 62/568-300, fax: 62/568-368
- E-mail: uszi-szeged@nhh.hu
- Web: <http://www.nhh.hu>

**6.2.6. Együttműködés, tájékoztatás**

A Szolgáltató az Előfizetővel együttműködik, és megfelelően tájékoztatja a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről.

**6.2.7. Ingyenes tételes számlamelléklet, hívásrészletező számlamelléklet**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a tételes számlamelléklet mellé hívásrészletező számlamellékletet csatol a 5.1.9. fejezetben foglaltak szerint.

**6.2.8. Adatkezelés, adatvédelem; Az Előfizetők személyes adatainak kezelése**

***A Szolgáltató által kezelt adatok köre, a kezelés célja és jogcíme***

**6.2.8.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok**

Az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 129. § (6) bekezdésében elrendelt, az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok

- Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma valamint az előfizető bankszámlaszám.
- Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő adatai

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató tudomására jutott, és az Előfizető hozzájárulásával kezelt személyes adatok

- Természetes személy esetén személyi igazolvány száma / útlevél száma / jogosítvány száma és lakcímkártya száma, állampolgárság;
- Nem természetes személy esetén cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, vállalkozói igazolvány száma, bankszámlaszám, adószám;

A felsorolt adatok kezelésének célja

- Az Előfizető azonosítása és az Előfizetővel való kapcsolattartás;
- Az Előfizető adatainak ellenőrzése;
- Az Előfizető hitelképességének vizsgálata;
- Számlázás, és az Előfizetői díj beszedése.

6.2.8.2. Az Eht. 142. § (2) bekezdésében elrendelt, a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításához, illetve hibaelhárításhoz szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok

- Az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- Az Előfizetői hívószám vagy más azonosító;

A felsorolt adatok kezelésének célja

- A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása;
- Hibaelhárítás.

6.2.8.3. Az Eht. 157. § (2) alapján kezelt forgalmi és számlázási adatok

- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges kötelezően kezelt adatok;
- Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- Az Előfizető címe és az állomás típusa;
- Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- A hívó és a hívott előfizetői számok;
- A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az alkalmazott IP azonosítók;
- A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

A felsorolt adatok kezelésének célja

- Az Előfizető részére történő számlázás;
- A kapcsolódó díjak beszedése;
- Az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése.

#### 6.2.8.4. Egyéb adatkezelés

A Szolgáltató az Előfizetői jogviszony során tudomására jutott személyes adatokat az Előfizető beleegyezésével kezeli kizárólag üzletszerzési célra a beleegyezés terjedelmének megfelelően, és azokat az Előfizető kifejezett beleegyezése nélkül nem adja át harmadik személynek.

A Szolgáltató az Előfizetőkről évente névjegyzéket készít. Az Előfizetői névjegyzék kizárólag az Előfizető azonosításához feltétlenül szükséges adatokat tartalmazza.

#### 6.2.8.5. A személyes adatok tárolásának időtartama

Az elektronikus hírközlési hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el, kivéve, ha az Eht. vagy más jogszabály ettől eltérő határidőt állapít meg.

A kétéves elévülési határidő, mint a személyes adat tárolásának időtartamától eltérő határidők:

- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatok esetében az Előfizetői Szerződés megszűnése;
- Előfizetői Szerződésből eredő igények esetében 1 év;
- A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az alkalmazott IP azonosítók esetében 1 év;
- Számlázással kapcsolatos személyes adat esetében (Előfizető neve, címe, hívószáma és az elszámolási időszakban elszámolható összes egység) az adat keletkezésétől számított 8 év;
- Hibabejelentéssel, hibabehatároló eljárással és hibaelhárítással kapcsolatos adatok esetében 1 év.

#### 6.2.8.6. A személyes adatok továbbításának esetei

A forgalmi és számlázási, a Szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatók

- Azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- A számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- A nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy

jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;

- A bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

#### 6.2.8.7. Közös adatállomány

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 4.1.3. fejezetben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a jogszerűen kezelt forgalmi és számlázási adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

A Szolgáltató a közös adatállomány létrehozása céljából az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem adhatja tovább.

Az Előfizető adatai a 4.1.3. fejezetben meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- Számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- Számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- Az Igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében 6.2.8.5. fejezetben foglaltak irányadók.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- A elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a 6.2.8.7 fejezetben meghatározott célra;
- A 6.2.8.6 fejezetben foglalt szerv, illetve hatóság;
- Bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

#### 6.2.8.8. A tételes számlamellékletben és a hívásrészletező számlamellékletben szereplő adatok

A tételes számlamellékletben és a hívásrészletező számlamellékletben szereplő adatok felsorolását az 5.1.9. fejezet tartalmazza.

## 7. Az előfizetői szerződés tárgya. A szolgáltatás. A kiegészítő szolgáltatások

### 7.1. A szolgáltatás elnevezése

A Szolgáltatás elnevezése: „NapTel” vagy „NapNet Telefon Szolgáltatás”.

### 7.2. A szolgáltatás leírása

Az alapszolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását (telefon szolgáltatás). Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató nem teszi lehetővé földrajzi szám kiegészítő Szolgáltatásként történő igénybevételét. Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hálózatából hívható a Szolgáltató által az Előfizető azonosítójaként kijelölt hat számjegyből álló azonosítón.

A hívások során beszéd valós idejű-, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezéséről indított, vagy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal.

A Szolgáltatás díját a mindenkor hatályos Díjszabás tartalmazza.

### 7.3. A kiegészítő szolgáltatások leírása

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve az Előfizetői jogviszony fennállásakor nyilatkozik, hogy a kiegészítő Szolgáltatások közül melyiket kívánja igénybe venni. Az Előfizető a kiegészítő Szolgáltatásokért a mindenkori Díjszabásban meghatározott díjat köteles megfizetni.

Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az egyes kiegészítő szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető havonta előre köteles a Havi Előfizetői Díjat megfizetni, amely Havi Előfizetői Díj az Előfizető egyenlegéből a kiegészítő Szolgáltatás megrendelésekor, és a megrendeléstől számított 30 naponként kerül levonásra. 30 nap elteltével, amennyiben az Előfizető másképp nem rendelkezik, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás további 30 napra való automatikus

meghosszabbítására és a vonatkozó Havi Előfizetői Díj levonására az Előfizető egyenlegéből. Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Havi Előfizetői Díj összegével egyenlegén, úgy a Szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató automatikusan megszünteti.

### **7.3.1. Földrajzi szám biztosítása**

Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető kiegészítő Szolgáltatásként földrajzi számot igényelhet. A földrajzi szám az ANFT-ben (Azonosítók Nemzeti Felosztási Terve) meghatározott olyan szám, amely földrajzi helyre utaló számrészét a számkijelölés szerinti előfizetői hozzáférési pont fizikai helyére történő irányítására használnak. A földrajzi szám igénylésének feltétele, hogy az Előfizető nyilatkozzon arra nézve, hogy a Szolgáltatást hol kívánja igénybe venni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén földrajzi számot nem igényelhet.

### **7.3.2. Hívásátirányítás**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívást az Előfizető által megjelölt másik előfizető hálózati végponthoz kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésre irányítja.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért a Szolgáltatásban, illetve annak minőségében keletkező hibáért, amely azért keletkezett, mert az Előfizető nem a Szolgáltató hálózatát vette igénybe a hívásátirányítás során.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén hívásátirányításra csak a Szolgáltató hálózatán belül van lehetőség.

### **7.3.3. Hívófél-azonosítás**

Az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívás esetén az Előfizető láthatja az öt hívó előfizető telefonszámát, amennyiben a hívó fél nem kérte ezen szolgáltatás korlátozását, és a hívófél-azonosítás technikai és műszaki feltételei adottak.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén hívófél-azonosításra csak a Szolgáltató hálózatából érkező hívás esetén van lehetőség.

## **7.4. A szolgáltatás minőségi 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 minimálértékei egymással megegyeznek.

#### *7.4.1. A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimálértékei*

##### **7.4.1.1. A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje**

A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 30 nap.

###### ***A minőségi mutató meghatározása***

A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.

###### ***A minőségi mutató származtatása***

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja.

##### **7.4.1.2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje**

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett 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 minőségi mutató származtatása***

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja.

##### **7.4.1.3. 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 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.

#### 7.4.1.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 90%.

##### **A minőségi mutató meghatározása**

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

##### **A minőségi mutató származtatása**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből, és az eredményt szorozni kell 100-zal.

#### 7.4.1.5. A sikertelen hívások aránya

A Szolgáltató vállalja, hogy a hálózat minősége miatti sikertelen hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9:00-15:00 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén nem haladja meg a 3%-ot.

##### **A minőségi mutató meghatározása**

A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest [%].

##### **A minőségi mutató származtatása**

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások száma osztva a megkísérelt hívás számával és szorozva 100-zal [%].

#### 7.4.1.6. 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 45 másodpercet.

##### **A minőségi mutató meghatározása**

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.

##### **A minőségi mutató származtatása**

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



#### 7.4.1.7. Kezelő, hibafeltevő válasziideje

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

##### ***A minőségi mutató meghatározása***

A kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válasziideje.

##### ***A minőségi mutató származtatása***

A mutató értéke a leggyorsabb válasziidejű kezelői, hibafeltevői 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.

#### 7.4.1.8. Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférsi vonalanként

A mutató csak az analóg előfizetői hozzáférsi pontokon nyújtott másodlagos adatátviteli szolgáltatásra vonatkozik. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató analóg előfizetői hozzáférsi ponton másodlagos adatátviteli szolgáltatást nem nyújt, e mutató vonatkozásában a Szolgáltató minőségi célértéket nem vállal.

#### 7.4.2. *A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelsége*

A Szolgáltató vállalja, hogy a forgalommérésen alapuló számlázási rendszere mindenben megfelel az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló jogszabályban foglalt előírásoknak.

## **8. A szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevétele**

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételenek feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított, és a Szolgáltató által meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg, és a Szolgáltatás szünetelését sem kérheti.

Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti, és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni. 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 4.3.1.3. fejezet rendelkezései irányadóak.

## **9. Számhordozhatóság**

### **9.1. A számhordozás feltételei**

#### **9.1.1. Az Előfizető azonosítása**

Az átadó Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles azonosítani, ideértve a telefonos, illetve az on-line ügyfél-azonosítási módot is.

Amennyiben a számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja.

##### **9.1.1.1. Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok**

Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok természetes személy esetében:

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

Gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

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

Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- A szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv,

illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak;

- A szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező;
- Az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- Meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

#### 9.1.1.2. Számhordozás önálló szám illetve számtartomány esetén

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

#### 9.1.1.3. A hordozott szám tovább hordozása

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is.

Az előfizető az előfizetői szám hordozását vagy továbbhordozását legkorábban az adott előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezheti.

#### 9.1.1.4. Az előfizetői szám megtartása iránti igény

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

#### 9.1.1.5. A számhordozás megtagadása

##### ***A számhordozás megtagadásának feltételei***

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

- Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a jelen fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy
- Az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos

szervződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a jelen fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy

- A számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 9.1.1.1. fejezetben meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- A számhordozás a 9.1.1.3. fejezetben meghatározottak miatt nem kezdeményezhető.

#### ***A számhordozás során lejárttá váló számlatartozások***

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

- Az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az Előfizető fennálló tartozását az Eht. 128. § (3) bekezdése szerint kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

Amennyiben a fent meghatározott követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az Előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

#### ***A számhordozás miatti megkülönböztetés tilalma***

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

## **9.2. A számhordozás kezdeményezése**

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az átvevő szolgáltató legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Interneten keresztül nyújtja a Szolgáltatást, az előfizetői hurok a Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén megszűnik.

### **9.3. Számhordozási eljárás helyhez kötött telefonhálózat esetén**

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg a 9.1.1.5. fejezetben foglaltak alapján történő elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő szolgáltatónak az igény bejelentésének kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

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

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Interneten keresztül nyújtja a Szolgáltatást, az előfizetői hurok a Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén megszűnik.

## **10. Változás az előfizetői szerződés alanyában. Engedményezés.**

### **Átírás.**

A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit másra átruházni.

Átírás esetén az Előfizetőt belépési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Az átírás díját a Díjszabás tartalmazza. Az átírás határideje 15 nap. Amennyiben a Szolgáltató az átírásra irányadó határidőt túllépi, kötbért köteles fizetni, melynek mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának harmada. A kötbér összegét a Szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá.

## **11. Az előfizetői hozzáférési pont megváltoztatása**

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető kérésére a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi 30 napos határidőn belül. Az áthelyezésre nyitva álló határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató naponta az áthelyezés díja harmadának megfelelő mértékű kötbér fizetésére köteles. A kötbér összegét a Szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá

## **12. A felelősség korlátozása**

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 minimálértékeinek nem teljesüléséért, illetve bármilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető Internet hozzáférése a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő.

Ennek megfelelően 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 az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép.

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.

## **13. Vegyes rendelkezések**

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

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

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

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket, valamint annak mindenkori módosítását az Ügyfélszolgálatán illetve az internetes honlapján elérhetővé teszi, és az Előfizetőket a módosításról az internetes honlapon tájékoztatja. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időpontban lép hatályba azzal, hogy a hatálybalépést megelőző 30 nappal a Szolgáltató a módosításról az Előfizetőket internetes honlapján tájékoztatja.

A Díjszabás az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan mellékletét képezi.

## 14. Díjszabás

**Érvényes: 2009. július 1-től**

A díjszabásban említett árak tartalmazzák a 25 %-os áfát. A Szolgáltató marketingtevékenysége keretében általánosan, vagy egyedi esetben jogosult a díjszabásban meghatározottaknál kedvezőbb díj megállapítására. Az alapszolgáltatások havi és forgalmi díja közvetített szolgáltatást tartalmaz.

### 14.1. Telefon szolgáltatás

A hívásdíjak minden időszakban azonosak, hétköznap és hétvégén, 0-24 óráig. A saját hálózaton belüli hívások minden időben, minden mennyiségben díjmentesek.

"NapTel Kapcsolat" díjcsomag	Bruttó egységár
Előfizetési díj	1 280 Ft / hó
Kapcsolási díj	0 Ft / hívás
Saját hálózat	0 Ft / perc
Helyi hívás	7 Ft / perc
Távolsági hívás	9 Ft / perc
Mobil hívás	47 Ft / perc
Budapest	6 Ft / perc
A számlázás másodperc alapon történik, minden megkezdett egység díjköteles.	

"NapTel Lendület" díjcsomag	Bruttó egységár
Előfizetési díj	1 200 Ft / hó
Kapcsolási díj	0 Ft / hívás
Saját hálózat	0 Ft / perc
Helyi hívás	6 Ft / perc
Távolsági hívás	8 Ft / perc
Mobil hívás	44 Ft / perc
Budapest	5 Ft / perc
A számlázás másodperc alapon történik, minden megkezdett egység díjköteles. Ezen díjcsomagnál a havi kötelező vállalt telefonforgalom: bruttó 10.000 Ft, a forgalomtól függetlenül legalább ez az összeg kiszámlázásra kerül.	

Nemzetközi számokra irányuló hívások díjait külön mellékletünk tartalmazza.

## 14.2. Egyéb eseti, adminisztrációs díjak

Jogcím	Díjtétel
• Szerződésmódosítás, csomagváltás díja	480 Ft
• Visszakapcsolási díj, ha az Előfizető kérte a szüneteltetést	1 920 Ft
• Szolgáltatáskorlátozás feloldási díja	4 800 Ft
• Kiszállási költség (kiszállási díj + 1 óra munkadíja)	4 200 Ft
• Kiszállás esetén a munkadíj a 2. órától	3 000 Ft / óra
• Átírás díja	3 000 Ft
• Előfizető értesítésének díja, számlamásolat díja	480 Ft
• Felszólító levél díja	480 Ft