

# **NAVIGATOR Informatika Zrt.**

**székhely:**

1095 Budapest, Máriássy út 5-7..

## **Általános szerződési feltételek VoIP telefonszolgáltatásra**

ÁSZF készítésének dátuma	2009. június 1.
ÁSZF publikálásának dátuma	2009. június 1.
ÁSZF érvényessége	2009. július 1.

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék .....	2
1. A szolgáltató neve, címe .....	5
2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása ...	6
2.1. Előfizetői szolgáltatások .....	6
2.2. Kiegészítő szolgáltatások .....	7
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	8
3.1. Fogalmak és általános előírások .....	8
3.2. Az előfizetői igények kezelése.....	9
3.3. Változás az igénylő adataiban.....	10
3.4. A szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai .....	10
3.5. Az Előfizető értesítése, tájékoztatása .....	11
4. A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke). 13	
4.1. Előfizetői hozzáférés .....	13
4.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása.....	13
4.3. A Szolgáltatás használhatóságára vonatkozó hibás teljesítés és szankciója .....	14
5. A Szolgáltatások minőségi célértékei.....	15
5.1. Szolgáltatásminőség fogalma.....	15
5.2. Szolgáltatásminőségi célértékek.....	15
6. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.....	18
6.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	18
6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte és tartama .....	19
6.3. Felelősség az Előfizetői Szerződések teljesítéséért .....	19
6.4. Az előfizetői igények elévülése .....	19
7. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	20
7.1. A szerződésmódosítás egyes esetei és feltételei.....	20
7.2. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás.....	21
7.3. Átírás és Áthelyezés .....	21
8. A Szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	23
8.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama .....	23
8.2. Díjfizetés szünetelés idejére .....	23

9. A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	24
9.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei.....	24
9.2. A Szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése.....	24
10. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondaná .....	25
10.1. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendes felmondással.....	25
10.2. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással.....	25
10.3. Közös szabályok felmondás esetén .....	26
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	27
11.1. Hibabejelentő elérhetősége .....	27
11.2. A vállalt hibaelhárítási célértékek .....	27
11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	28
11.4. A hiba behatárolása .....	28
11.5. A hibaelhárítás folyamata.....	29
12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	30
12.1. Ügyfélszolgálat.....	30
12.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén.....	31
12.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok.....	31
12.4. Tételes számlamelléklet igénylésének szabályai .....	32
13. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	34
13.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	34
13.2. Hibás teljesítés esetén az Előfizetőt megillető kötbér.....	34
13.3. Minőségi kötbér .....	35
13.4. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke (kötbér hibaelhárítás esetén).....	36
13.5. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	37
14. Az előfizetői Végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei .....	38
14.1. Alapvető követelmények.....	38
14.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog .....	38
15. Adatkezelés, adatbiztonság .....	39
15.1. Általános rendelkezések.....	39
15.2. A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok.....	40
15.3. Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra .....	44
15.4. Előfizetői hívásadatok .....	45

15.5	Roszzakarató vagy zaklató jellegű hívások azonosítás.....	46
15.6	Adatátadás.....	46
15.7	Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai .....	47
15.8	Tájékoztatás.....	48
16.	Az előfizetői szolgáltatások díjai, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén, a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje .....	49
16.1.	Fogalmak.....	49
16.2.	A díjazás és számlázás alapelvei.....	49
16.3.	A díjak mértéke .....	49
16.4.	Díjak számítása .....	50
16.5.	Számlázás módja, rendszeressége.....	50
16.6.	Díjak megfizetése .....	51
16.7.	Díjak módosítása .....	51
16.8.	Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere.....	51
17.	A szolgáltató-választással kapcsolatos rendelkezés.....	52
18.	Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	52
19.	A szerződő Felek felelőssége .....	53
19.1.	Előfizető késedelme .....	53
19.2.	Adatszolgáltatás elmulasztása.....	53
19.3.	Titoktartásért való felelősség.....	53
19.4.	Díjfizetésért való felelősség.....	53
19.5.	Hibajavításért való felelősség .....	53
19.6.	Mentesülés a felelősség alól .....	54
19.7.	Végberendezés okozta kárért való felelősség .....	54
19.8.	A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége .....	54
19.9.	Felelősség az alvállalkozóért.....	54
20.	Az Előfizető jogai és kötelezettségei.....	55
20.1.	Szolgáltatás igénybevétele .....	55
20.2	Díjfizetés.....	55
20.3	Adatszolgáltatás .....	55
20.4	Saját eszközök karbantartása.....	55
20.5	Végberendezések megóvása .....	55
20.6	Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele.....	55
21.	A Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	56
21.1.	Szolgáltatás nyújtása.....	56
21.2.	Előfizető forgalmának figyelése .....	56
21.3.	Szolgáltatás szüneteltetése .....	56
21.4.	Ellenőrzés, karbantartás .....	56
21.5.	Reklamációkezelés .....	57
22.	Számhordozhatóság .....	57
23.	Egyéb rendelkezések.....	57
23.1.	Részleges érvénytelenség .....	57
23.2.	Vis maior .....	57

**1. A szolgáltató neve, címe**

<b>Név</b>	NAVIGATOR Informatika Üzleti Szolgáltató és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság
<b>Székhely</b>	1095 Budapest, Máriássy u. 5-7.
<b>Cégjegyzékszám</b>	01-10-044621
<b>Adószám</b>	12682515-2-43
<b>Telefonszám</b>	+36-1-452-3745
<b>Faxszám</b>	+36-1-452-3751
<b>Internet</b>	<a href="http://www.navigatorrt.hu">www.navigatorrt.hu</a>

(a továbbiakban: **Szolgáltató**).

## 2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

### 2.1. Előfizetői szolgáltatások

A szolgáltatás megnevezése	Besorolás statisztikai jelzőszám szerint
Aszinkron adathálózati szolgáltatás	SZJ 64.20.16

A Szolgáltató által jelen ÁSZF szerinti szolgáltatása országosan igénybe vehető, Internet Protokoll (IP) alapú beszédcélú Voice/Fax over IP) nyilvános előfizetői szolgáltatás (a továbbiakban: **Szolgáltatás**).

Az előfizető hívást kezdeményezhet a hazai és nemzetközi nyilvános telefon és mobil rádiótelefon hálózatokba, valamint hívhatja a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásának előfizetőit. Az Előfizető a hívás kezdeményezéssel a Szolgáltató adatközpontját éri el az összekötő hálózaton keresztül. Az Előfizetők által kezdeményezett hívásokat a Szolgáltató adatközpontja fogadja, majd a hívott fél számától függően a Szolgáltató szerződéses partnereinek hálózatán keresztül végződteti.

A Szolgáltató előfizetőinek hívószámát a hatóság által kijelölt számmezőből jelöli ki.

#### *Nagykereskedelmi csomag*

A Szolgáltató speciális feltételeket kínál a belföldi és külföldi távközlési szolgáltatók, mint nagykereskedelmi ügyfelek számára. Ezen csomag keretében a Szolgáltató a külföldi országokból és/vagy a Magyarországról kezdeményezett telefon hívások továbbítását és/vagy végződtetését vállalja.

A telefonhívás továbbítása két másik telefon szolgáltató hálózata között történik, míg a hívás végződtetését a Szolgáltató a belföldi és külföldi távközlési szolgáltatókkal kötött összekapcsolási szerződések alapján végzi a nagykereskedelmi ügyfelei számára.

A csomag jellegénél fogva a Szolgáltató egyedi feltételek alapján köt szerződést a nagykereskedelmi ügyfeleivel.

## **2.2. Kiegészítő szolgáltatások**

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az igénybe vevőknek.

A NAVIGATOR Informatika Zrt. központja által támogatott szolgáltatás választékból kiválasztott kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizető a Szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybe vétele az Előfizetők számára opcionális. A Szolgáltató időlegesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizető csak egészben rendelhet meg. A kiegészítő szolgáltatások a közvetítőválasztással igénybevett telefon szolgáltatáshoz nem rendelhetők. A kiegészítő szolgáltatások nyújtására a továbbiakban a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak.

### **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

#### **3.1. Fogalmak és általános előírások**

##### *3.1.1. Fogalmak*

**Előfizető:** az Előfizetői Szerződés alapján a szolgáltatást megrendelő és igénybevevő jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, illetve a Ptk. alapján gazdálkodó szervezetnek minősülő szervezet, mely lehet Üzleti/intézményi Előfizető. Jelen szolgáltatást a NAVIGATOR Informatika Zrt. egyéni előfizetők számára nem kívánja nyújtani.

**Szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott, a 2. pontban meghatározott szolgáltatás, illetve szolgáltatások együttese.

**Előfizetői Szerződés:** a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

**Egyedi Előfizetői Szerződés:** Az Előfizető és a Szolgáltató között a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, valamint a jelen Általános szerződési feltételektől való esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.

**Előfizetői hozzáférés:** egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

**Előfizetői hozzáférési pont:** az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

**Végberendezés:** olyan termék vagy egy termék alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül a szolgáltatás igénybevétele céljából.

**Hálózati berendezés:** a Szolgáltató birtokában lévő, végberendezésnek nem minősülő, a szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő berendezés.

**Hatóság:** a Nemzeti Hírközlési Hatóság, beleértve annak valamennyi szervét is.

**Törvény:** a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.)

### *3.1.2. A Szolgáltatás nyújtásának alapelvei*

A Szolgáltató a Szolgáltatást az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára azonos feltételekkel nyújtja.

### *3.1.3. Általános előírások*

A Szolgáltató és az Előfizető illetőleg az Igénylő (a továbbiakban együttesen: „Felek”) az Előfizetői Szerződést írásban köthetik meg.

Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a 18. pontban foglaltak szerint, ügyfélszolgálatán, valamint a [www.navigаторrt.hu](http://www.navigаторrt.hu) címen internetes honlapján teszi közzé.

## **3.2. Az előfizetői igények kezelése**

Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló *ajánlattételnek minősül* a Szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó *igénylői bejelentés*, továbbá az az *értesítés*, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó *szerződéskötési ajánlat*.

Az *igénylői bejelentés* elvárt tartalmi elemei:

- a) az Igénylő cégszerű megnevezése, címe;
- b) az Igénylő cégkivonata (30 napnál nem régebbi); aláírási jogosultság igazolása (aláírási címpéldány);]
- c) az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye, a csatlakoztatni kívánt berendezések jellege és darabszáma;
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- e) az igénybejelentés helye és időpontja.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a Szolgáltató - a bejelentés kézhez vételétől számított 15 napon belül - 15 napos határidő megjelölésével felhívja az Igénylőt.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt haladéktalanul értesíti, továbbá az igényt nyilván tartja. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtásának akadályai elhárultak, erről az Igénylőt 15 napon belül értesíti.

### **3.3. Változás az igénylő adataiban**

Az Igénylőnek az igénybejelentés elvárt tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Szolgáltatónak – a változás bekövetkezésétől számított - 15 napon belül írásban be kell jelentenie. Amennyiben fenti bejelentésnek az Igénylő határidőben nem tesz eleget, a jogkövetkezmények kizárólag Őt terhelik.

### **3.4. A szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai**

Jelen Általános Szerződési Feltételek a 2. pontban felsorolt valamennyi szolgáltatás igénybevételére általánosságban érvényesek, azonban egy adott szolgáltatás nyújtására konkrét formában az Előfizető és a Szolgáltató közötti Egyedi Előfizetői Szerződés vonatkozik.

A Szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői pontról, ahonnan a hangátvitelre használt protokoll működéséhez szükséges adat kapcsolat létesíthető a Szolgáltató központi berendezéseivel. Ez lehet a nyilvános Internet hálózat vagy más összeköttetés, melyet Szolgáltató biztosít külön szerződés keretében, illetve harmadik fél Szolgáltató biztosítja.

A Szolgáltatás hozzáférési pont az Előfizetőt és a Szolgáltatót összekötő hálózaton a Szolgáltató csatlakozási pontja.

A Szolgáltató rendszerére csatlakozni csak a Szolgáltató által erre alkalmasnak minősített készülékkel lehet.

A megfelelő minőségű hangátvitel csak olyan összeköttetésen lehetséges, melyen az átvitel-technikai jellemzők megfelelnek az alábbiakban megadottaknak. Az értékeket az

Előfizető és a Szolgáltató viszonylatában akkor is biztosítani kell, ha Előfizető a hangforgalom mellett más kommunikációt is folytat az összeköttetésen.

Csomag késleltetés	<100 ms
Csomagvesztés	<0,5%
Jitter	<20ms
Sávszélesség	Az igényelt hangcsatornák számának, az alkalmazott csatlakozási mód és az igényelt szolgáltatások függvényében Szolgáltató állapítja meg a szükséges sávszélességet, melyet Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítenek.

A Szolgáltatás lehetővé teszi a G3-as szabványt követő fax készülékekről fax üzenet küldését. Ennek feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által erre a célra alkalmasnak minősített eszközzel csatlakozzon Szolgáltatóhoz, valamint az adat összeköttetés átviteltechnikai jellemzői a beszéd célú átvitelnél szigorúbbak az alábbiak szerint:

Csomag késleltetés	<80 ms
Csomagvesztés	<0%
Jitter	<10ms

A Szolgáltató a jelen Általános szerződési feltételek 2. pontjában felsorolt szolgáltatásokat a Magyar Köztársaság területén nyújtja. A Szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátozását az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

### **3.5. Az Előfizető értesítése, tájékoztatása**

Az Előfizető értesítését, tájékoztatását előíró kötelezettségének a Szolgáltató az Előfizető közvetlenül, írásban levél útján történő illetve elektronikus levél útján történő értesítésével, tájékoztatásával tehet eleget.

Amennyiben azonban az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról azért nem tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján is értesítheti. Ezzel egyidejűleg az értesítést a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

## **4. A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)**

### **4.1. Előfizetői hozzáférés**

A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége (bekapcsolás) – a szolgáltatás hozzáférési pontban - az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül az Előfizető rendelkezésre áll. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Felek ettől eltérő időtartamban is megállapodhatnak.

### **4.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása**

Az Előfizető a Szolgáltatást a hozzáférés díjának (előfizetési díj) ellenében az alábbi rendelkezésre állással (használhatósággal) veheti igénybe.

Rendelkezésre állás éves szinten: min. 98%

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Felek a fentiekől eltérő rendelkezésre állásban is megállapodhatnak, amennyiben az eltérés az Előfizető javára történik.

A rendelkezésre állás, a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ban biztosítja a telefon szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

Az éves rendelkezésre állási érték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- harmadik szolgáltató által biztosított szolgáltatással kapcsolatos, ideértve az Előfizetőt és a Szolgáltatót összekötő hálózat hibáját,
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,

- az Előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

#### **4.3. A Szolgáltatás használhatóságára vonatkozó hibás teljesítés és szankciója**

Egy adott Szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

A Szolgáltató a szolgáltatás-kiesés esetén a 13. pontban meghatározott kötbért fizet.

## 5. A Szolgáltatások minőségi célértékei

### 5.1. Szolgáltatásminőség fogalma

A szolgáltatásminőség a szolgáltatási képességeknek azon együttes hatása, amely a szolgáltatás felhasználójának elégedettségi fokát meghatározza.

### 5.2. Szolgáltatásminőségi célértékek

#### 5.2.1 Hangszolgáltatás minőségi mutatói

*Hívásfelépítési idő.* Egy hívás kezdeményezéskor a hívott fél utolsó számjegyének megadása és a csengetési visszhang közötti időtartam.

#### Hívásfelépítési jellemzők

Minőségi paraméter	VoIP szolgáltatás
Közvetlen IP címzés esetén	<7s
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	<10s
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	<15s
Email alias cím IP címre való translációja esetén	<25s

A hagyományos beszédátvitel jellemzőkkel szemben a technika mai állása szerint irányadónak tekintjük az ETSI TIPHON DTR-5001 6.2 – 6.4 pontjaiban meghatározott jellemzőket. Ezen belül a "medium" kategóriájú minőségi osztály jellemzőit garantáljuk.

#### 5.2.2. A sikertelen hívások aránya

A sikeres hívásfelépítés azt jelenti, hogy a hívást kezdeményező és a hívott előfizetőkhez tartozó telefonközpont közötti jelzskapcsolat ill. kommunikáció eredményeként az előfizetői beszédkapcsolathoz szükséges kommunikációs csatorna rendelkezésre áll és a hívott előfizető állapotára vonatkozó jelzést a hívó Előfizetőhöz tartozó telefonközpont nyugtázta.

Network Effectiveness Ratio (NER)

A NAVIGATOR Informatika Zrt. a hívások sikerességének értékeléséhez a „NER” paramétert használja.

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

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

A sikertelen hívások aránya.

$$\text{SHA} = 100 - \text{NER} (\%)$$

A sikertelen hívások valószínűségének (100-NER) értéke magyarországi hívásvégződtetés, magyarországi hívásvégződtetés és tranzit szolgáltatás esetén nem lehet rosszabb, mint 3 %.

A sikeres hívások valószínűségét egy teljes napra (24 órára) vonatkozó megfigyelési időszak alapján kell meghatározni.

#### *5.2.3..A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje*

Az ügyfélszolgálat illetve a hibafelvevő válaszideje az az időtartam, amely a hívás felépülésétől a hibafelvevő vagy az ügyfélszolgálat személyes bejelentkezéséig tart.

Az időtartam tartalmazza a foglaltság miatti várakozási időt, és a hangbemondással válaszoló rendszer miatt a kezelő eléréséig tartó időt is, azonban nem tartozik bele a beszélgetés időtartama.

A hibafelvevői és az ügyfélszolgálati munkahelyekre indított hívások 75%-ában teljesített maximális válaszidő legfeljebb 120 másodperc lehet.

#### *5.2.4. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről*

Ha az Előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

#### 5.2.5. Mérési módszerek

A minőségi mutatók mérésének módszere a távközlési mérés-technikában kialakult és elfogadott módszer, a hozzá szükséges hitelesített mérőműszerekkel.

#### 5.3. Számlareklamáció

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamációt, mellyel az előfizető a számla kiállításával, illetve a számla helyességével kapcsolatban felmerült elégedetlenségét a szolgáltató felé kinyilvánítja

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási határideje legfeljebb 30 nap.

## **6. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

### **6.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

- a) a Szolgáltató nevét, címét, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetőségét és nyitvatartási rendjét, illetve internetes honlapjának címét;
- b) az Előfizető neve;
- c) az Előfizető székhelye, a Szolgáltatás helye;
- d) az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát (adószámát), valamint az előfizető bankszámlaszámát;
- e) az Előfizető hozzájárulását a törvényben foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) az Előfizetői Szerződés tartamát;
- g) a Szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határidejét;
- h) a Díjak és költségek mértékét, azok megfizetésének idejét, módját;
- i) a Szerződés megszüntetésének feltételeit, valamint utalást arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a Szerződés szüneteltetésének és a Szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- j) utalást arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, utalást arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- l) a szerződésmódosítás feltételeit, az Előfizető jogait szerződésmódosítás esetére;
- m) tájékoztatást arról, hogy jogvita esetén az Előfizető jogosult a vitát Hatóság elé terjeszteni, továbbá utalást arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helyét és az előfizető hívószámát, valamint a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét;
- o) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozatot;

- p) az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét, valamint az Előfizető azon nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői Szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja;
- q) az Általános Szerződési Feltételektől való eltéréseket.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak.

## **6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte és tartama**

Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató iktatja az Előfizető által is aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést, és mindaddig hatályban van, amíg fel nem mondják, vagy meg nem szűnik.

A Szolgáltató az iktatást azon a napon végzi el, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példánya a Szolgáltató részére visszaérkezik.

Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan idejű lehet. A legrövidebb határozott idő egy éves tartamú lehet.

## **6.3. Felelősség az Előfizetői Szerződések teljesítéséért**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében (ha az a Szolgáltatónak felróható okokból következik be), a Szerződésben meghatározott időpont és az Előfizető által megrendelt Szolgáltatás tényleges átadásának időpontja közötti időszakra (késedelme idejére) köteles az Előfizető részére kötbért fizetni. (13. pont)

## **6.4. Az előfizetői igények elévülése**

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

## **7. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

### **7.1. A szerződésmódosítás egyes esetei és feltételei**

7.1.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak, ide nem értve az alábbi 7.1.2. pontot.

7.1.2 A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, azonban köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzétenni, valamint erről az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal írásban értesíteni. Módosítás nem eredményezheti az Előfizetői Szerződés feltételeinek lényeges módosítását, így különösen a Szolgáltatás igénybevételeinek és minőségi célértékeinek egyoldalú megváltoztatását.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, különösen a felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

7.1.3 A Szolgáltató nem köteles a fentieket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy a

módosítás az Előfizető javára történik, illetve a módosítások a Szolgáltatási feltételeket nem módosítják, csak értelmező, magyarázó jellegűek..

7.1.4 A Szolgáltató, az átírás és áthelyezés kivételével a szerződésmódosításért külön díjat nem számít fel.

## **7.2. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás**

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásai szerint jogosult az Előfizetői Szerződés módosítására.

## **7.3. Átírás és Áthelyezés**

A Szolgáltató az átírást és áthelyezést a számlázási hónapok fordulójára teljesíti.

### *7.3.1. Átírás*

A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (a továbbiakban: „Átírás”).

Az átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

- a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó nyilatkozata,
- b) cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bíróági bejegyző végzés, alapító okirat) és aláírási címpéldány.

Átírás esetén fizetendő díj összegét a mindenkor érvényes Díjszabás tartalmazza. Átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb az Átírás megfelelő kérelmezésétől számított 15 napnál.

A fenti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az Átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az Átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia.

Nem lehet a fentieket alkalmazni, ha az Átírással egyidejűleg az Előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik („Áthelyezés”).

### *7.3.2. Áthelyezés*

Áthelyezésnek minősül jelen Szolgáltatásnál a Szolgáltatás hozzáférési pont másik hálózatra való áthelyezése.

Áthelyezés csak a műszaki feltételek teljesülése esetén lehetséges.

Az Áthelyezés teljesítéséhez szükséges dokumentum: Az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve a régi és a létesítendő Előfizetői hozzáférési pont adatait.

Áthelyezés esetén az Áthelyezés végrehajtásáért fizetendő díj összegét a mindenkor érvényes Díjszabás tartalmazza. Az Áthelyezés teljesítésének határideje nem lehet hosszabb az Áthelyezés megfelelő kérelmezésétől számított 30 napnál.

A fenti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az Áthelyezés díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az Áthelyezés díját tartalmazó számlán jóváírnia.

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az Áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére – az Áthelyezés végrehajtásáért fizetendő díjat kivéve - nem köteles.

Amennyiben az Áthelyezés jelen pontban foglalt végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével - az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül - értesíti.

## **8. A Szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

### **8.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama**

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama 6 hónap.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a 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 Szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Az értesítést az Előfizetővel a szüneteltetés tervezett kezdő időpontját 15 nappal megelőzően, írásban kell közölni.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés határozott időre jön létre, az Előfizető kérésére történő szünetelés idejével a határozott idejű Előfizetői Szerződés meghosszabbodik.

### **8.2. Díjfizetés szünetelés idejére**

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott csökkentett díjat kell megfizetnie.

## **9. A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

### **9.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei**

9.1.1 A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizetői hozzáférési pontra irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) 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 Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékot.

9.1.2 A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői Szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

### **9.2. A Szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése**

9.2.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés az Általános Szerződési Feltételekben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől eltérő célértékeket határozhat meg, amennyiben az eltérő minőségi célértékhez eltérő díjazást alkalmaz..

9.2.2 A célértékek be nem tartása esetén a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 13. pontjában megállapított díjcsökkentést (kötbért) köteles az Előfizető számára biztosítani

## **10. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondaná**

### **10.1. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendes felmondással**

Az Előfizető a *határozatlan idejű Előfizetői Szerződést* **30 (harminc) napos felmondási határidővel** bármikor jogosult felmondani.

A *határozatlan idejű Előfizetői Szerződésnek* a Szolgáltató által történő rendes felmondásának felmondási ideje, az alábbiakban meghatározottak kivételével **nem lehet kevesebb, mint 60 nap.**

### **10.2. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással**

A határozott idejű Előfizetői Szerződést bármelyik Fél jogosult azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárás, illetve végelszámolás indul.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

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

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy
- b) az Előfizető a díjtartozásösszeget vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

### **10.3. Közös szabályok felmondás esetén**

#### *10.4.1 A felmondásnak tartalmaznia kell*

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

10.4.2 Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

10.4.3 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető fizetésképtelen, ellene csődeljárás vagy felszámolás indult, mind a határozatlan mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A fizetésképtelenség vélelmezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére sem egyenlíti ki a tartozását vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyon biztosítékot nem nyújtja.

## **11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

### **11.1. Hibabejelentő elérhetősége**

Hibabejelentés fogadása

*Hibabejelentő telefonszámok:*

+36 (1) 450-5320

+36 (20) 221 3857

+36 (30) 681 1963

+36 (70) 296 3942

*Telefax:* +36 (1) 450 5317

*E-mail:* [ugyfelszolgalat@navigatorrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@navigatorrt.hu)

*Internet:* [https:// helpdesk. navigatorrt.hu](https://helpdesk.navigatorrt.hu)

*Hibabejelentés fogadása: non-stop*

11.1.1 A hibabejelentő szolgálat a nap 24 órájában fogadja a bejelentéseket. Az előfizetői hibabejelentés írásban vagy telefonon tehető meg a fent megadott címeken, illetve. az írásbeli hibabejelentésnek ajánlott küldeményben vagy személyes kézbesítés útján, a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. pontjában meghatározott címre történő eljuttatásával.

11.1.2. Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- b) a hiba jellege,
- c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, szerződésszám, illetve összeköttetés azonosítója)
- d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített Előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

### **11.2. A vállalt hibaelhárítási célértékek**

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, valósnak bizonyult hibák esetében vállalja, hogy a maximális hibaelhárítási idő nem haladja meg az alábbi értékeket:

maximális hibaelhárítási idő

72 óra

### 11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az a)-d) pontokban felsorolt adatokat a hibabejelentéskor kell rögzíteni. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és azt, az adatkezelési szabályok betartásával legalább egy évig őrzi.

### 11.4. A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. Valós hiba esetén a Szolgáltató haladéktalanul megkezdi a hiba elhárítását, melyről az Előfizetőt értesíti. Az értesítésnek tartalmaznia kell, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető az e pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította.

### 11.5. A hibaelhárítás folyamata

A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel (a továbbiakban: **"Hibajegy"**).

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát a 11.2. pontba foglalt határidőn belül javítja ki. A fent leírtak nem teljesítése esetén a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől, a hiba elhárításáig terjedő időtartamra.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a valós hiba elhárításának időpontját a Hibajegyben rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy a Szolgáltató ezt a Hibajegyben rögzíti.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

## **12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

### **12.1. Ügyfélszolgálat**

**Címe:** 1095 Budapest, Máriássy út 5-7. I. emelet.

*Hibabejelentő telefonszámok:*

+36 (1) 450-5320

+36 (20) 221 3857

+36 (30) 681 1963

+36 (70) 296 3942

*Telefax:* +36 (1) 450 5317

*E-mail:* [ugyfelszolgalat@navigatorrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@navigatorrt.hu)

*Ügyfélfogadás személyesen:* munkanapokon 08.00- 17.00

*Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:* munkanapokon 08.00-17.00

12.1.1 A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalma alapján, ügyfélszolgálatán közzéteszi, hogy

- a) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- c) az előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

12.1.2 Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

12.1.3 Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

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

## 12.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

12.2.1 A bejelentés, díjreklamáció elutasítása vagy egyéb jogvita esetén az Előfizető jogosult a vitát a **Nemzeti Hírközlési Hatóság** elé terjeszteni, amelynek elérhetőségei:

<http://www.nhh.hu>

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Telefon:1-457-7100, Telefax: 1-356-5520

info@nhh.hu

12.2.2 A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

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

## 12.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok

12.3.1 Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy adatkezelési szabályainak figyelembevételével, az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

12.3.2 A kimutatás nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil távbeszélő szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség.

12.3.3 Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

12.3.4 Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat havonta köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

## **12.4 Tételes számlamelléklet igénylésének szabályai**

Szolgáltató Előfizető kérésére elektronikus formában díjmentesen átadja a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (tételes számlamelléklet). Az Előfizető erre vonatkozó igényét az Egyedi Előfizetői Szerződéssel egyidejűleg megtett nyilatkozatával jelzi a Szolgáltató felé. Határozott időre a tételes számlamelléklet legfeljebb 6 hónapig igényelhető. Egyéb, a tételes számlamelléklettel kapcsolatos adatkezelési szabályokat a 15. pont tartalmaz.

A helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) díja elkülöníthető *(alapvető szintű elkülönítést*

*tartalmazó számlamelléklet*). A számlamelléklet feltünteti a beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

A tételes számlamelléklet tartalmazza:

- a) a hívott számát;
- b) a hívás kezdő időpontját;
- c) a hívás időtartamát;
- d) a hívásegység díját;
- e) a hívás díját.

### **13. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **13.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

A Szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató felelősségi körében bekövetkezett késedelmes, illetve hibás teljesítés esetén a Szolgáltató köteles a késedelem, illetve a hibás teljesítés kijavításának időtartamára az alábbi 13.2. pont szerint kötbért fizetni. A kötbér összegét a Szolgáltató az Előfizető számláján jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint, a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### **13.2. Hibás teljesítés esetén az Előfizetőt megillető kötbér**

13.2.1 Kötbér a Szolgáltatás megkezdésének, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének vonatkozásában

A Szolgáltató, a Szerződésben meghatározott időpont és az Előfizető által megrendelt Szolgáltatás tényleges átadásának időpontja közötti időszakra (késedelme idejére) köteles az Előfizető részére kötbért fizetni. A késedelem idejére az Előfizető nem köteles a késedelemmel ténylegesen érintett Szolgáltatás előfizetési díját megfizetni.

*A) A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat számít fel*

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az Egyszeri díj 1,5%-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg az Egyszeri díj 10%-át.

*B) A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató egyszeri díjat nem számít fel*

A kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett, a csúszással érintett szolgáltatásra vonatkozó havi díj, vagy forgalmi díjas szolgáltatás esetén az adott havi forgalmi díj.

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egy napra eső kötbéralap 100%-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a havi díj vagy az adott havi forgalmi díjak 10%-át.

### 13.2.2 *Kötbér az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetére*

Az éves rendelkezésre állás mértékét a Szolgáltató a Szolgáltatás megkezdésétől egy éves periódusokban számolja. A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból bekövetkezett szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke, az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja, és az éves periódus végéig tart.

#### *A) A fizetendő kötbér mértéke havi díjas szolgáltatás esetén*

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára számított havi díjának kétszeresét írja jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

A fizetendő kötbér havi összege nem haladhatja meg az Előfizető által, az adott előfizetői szolgáltatás után fizetendő havi díj 10%-át.

#### *B) A fizetendő kötbér mértéke forgalmi díjas Szolgáltatás esetén:*

A kötbér alapja havi szinten az Előfizető által a késedelmes illetve hibás teljesítést megelőző hónapban kifizetett összes forgalmi díj 25%-a.

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után az egy órára jutó kötbéralap kétszeresét írja jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

A fizetendő kötbér havi összege nem haladhatja meg az Előfizető által, egy adott előfizetői szolgáltatás után fizetendő havi díj 10%-át.

### **13.3. Minőségi kötbér**

Amennyiben a Szolgáltatás Előfizető részére elérhető, de Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás minőségi paramétereit az ÁSZF 5.2. pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni.

#### *A) A fizetendő kötbér maximális mértéke, ha a Szolgáltató kizárólag havi díjat számít fel*

A Szolgáltató minden olyan napra, amikor a vállalt minőségi célértékek nem teljesülnek a Szolgáltatás havi díjának egy napra eső részének 5%-ával megegyező összeget ír jóvá az Előfizető részére.

A fizetendő minőségi kötbér összege havi szinten nem haladhatja meg a havi díj 1 %-át.

*B) A fizetendő kötbér maximális mértéke, ha a Szolgáltató forgalmi díjat számít fel*

A Szolgáltató minden olyan napra, amikor a vállalt minőségi célértékek nem teljesülnek a Szolgáltatás adott napra eső forgalmi díjának 5%-ával megegyező összeget ír jóvá az Előfizető részére.

A fizetendő minőségi kötbér összege havi szinten nem haladhatja meg a havi díj 1 %-át.

#### **13.4. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke (kötbér hibaelhárítás esetén)**

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális időtartamot, akkor az hibás teljesítésnek számít.

*A) A fizetendő kötbér maximális mértéke, ha a Szolgáltató kizárólag havi díjat számít fel*

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást nem tudja használni, a Szolgáltató a vállalt maximális hibaelhárítási időt meghaladó minden óra után a havi díj egy órára eső részének kétszeresét az Előfizető következő havi számláján jóváírja.

A fizetendő kötbér összege havi szinten nem haladhatja meg a havi díj 100 %-át.

*B) A fizetendő kötbér maximális mértéke, ha a Szolgáltató forgalmi díjat számít fel*

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást nem tudja használni, a Szolgáltató a vállalt maximális hibaelhárítási időt meghaladó minden óra után a kötbért Előfizető következő havi számláján jóváírja.

A kötbér mértéke a vállalt maximális hibaelhárítási időn felüli minden késedelmes óra után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett forgalmi díj átlaga alapján egy

óraóra vetített összeg kétszerese. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett forgalmi díj alapján egy órára vetített összeg.

A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a jóváírást tartalmazó számlán szereplő forgalmi díj 25 %-át.

### **13.5. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

13.5.1 A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezését a 12.2. pont ismerteti.

13.5.2 Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatóság piacfelügyeleti eljárásának megindítását kérheti, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

13.5.3 Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

## **14. Az előfizetői Végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei**

### **14.1. Alapvető követelmények**

Minden előfizetői Végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

- a) a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
- b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

- a) távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra;
- b) arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében, és ne használja helytelenül a távközlő hálózatok erőforrásait, amellyel a szolgáltatás elfogadhatatlan korlátozását idézné elő;
- c) a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére;
- d) a visszaélések megakadályozására;
- e) a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
- f) a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

### **14.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog**

A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti a 14.1. pontban meghatározott alapvető követelményeket és a Szolgáltató azt a használatra megfelelőnek minősítette.

A hatóság engedélyt adhat a Szolgáltatónak a csatlakoztatás megtagadására, a készülék lekapcsolására vagy a készüléknek az üzemeltetésből történő kizárására, ha a készülék a hálózatban súlyos kárt vagy káros rádiófrekvenciás zavart okoz, vagy károsan befolyásolja a hálózatot vagy annak működését.

## **15. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **15.1. Általános rendelkezések**

A Szolgáltató az Előfizető adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulása szerint kezeli. A törvény 129.§. (6) f) pontja alapján az Előfizető a szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e a törvény 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:

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

## 15.2. A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok

15.2.1 A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli, az itt meghatározott célból és ideig, kivéve ha más jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

	<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
1.	Előfizető neve, székhelye	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§.(2) a)	a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
2.	Az előfizető cégjegyzékszám a vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§.(2) a)	a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
3.	Előfizető számlázási címe	az igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a Szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§.(2) h )	az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig

	<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
4.	A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 129.§. (6) h)	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
5.	Előfizető e-mail címe	a) mint kapcsolattartási lehetőség b) mint az előfizetői állomás azonosítója c) az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés d) az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése, figyelemmel kísérése, a szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása	telefonszolgáltatás esetén: ÖNKÉNTES Internet szolgáltatás esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) bek. b)	a) a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig b) az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig

	<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
6.	Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai:	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése, a szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása	ÖNKÉNTES	az érintett hozzájárulása a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
7.	Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfél-azonosító)	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítése, hibaelhárítás, karbantartás, szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) b)	az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig
8.	Az előfizető címe (felszerelési hely) és az állomás típusa	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) c) pont, és 129.§. (6) n) pont	az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig
9.	Elszámolási	Szolgáltatások díjának	KÖTELEZŐ	az előfizetői

	<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
	időszakban elszámolható összes egység száma	kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	2003. évi C.tv. 157.§. (2) d)	szerződésből eredő igények elévüléséig
10	Hívó és hívott előfizetői számok	Szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) e)	az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig
11	A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	Szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) f)	az előfizetői szerződésből eredő igények elévülését követő egy évig
12	Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) g)	az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig
13	Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) h)	az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig

	<b>Adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
		teljesítése		
14	Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) i)	az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig
15	Telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) j)	az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig
16	Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direkt marketing tevékenység	ÖNKÉNTES	az érintett hozzájárulása a szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

### **15.3. Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra**

15.3.1 A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezelheti az előfizetőnek a törvény 157.§. (2) bekezdésében meghatározott adatait. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

15.3.2 Az Előfizető az Adatkezelési nyilatkozaton kérheti, hogy a Szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

15.3.3 Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az Előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a Szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

15.3.4 Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

#### **15.4. Előfizetői hívásadatok**

15.4.1 Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak - az adatkezelési szabályok figyelembe vételével- biztosítania kell, hogy az előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időt követő 1 évig. Ennek biztosítása a 15.2.2 pontban meghatározottak figyelembe vételével történik.

15.4.2 A kimutatást (hívásrészletezőt) az Előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, meghatározott időn belül. A Szolgáltató a kimutatást csak az előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. A kimutatás a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben tartalmazza azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél

egyértelmű azonosítására alkalmas adatot (így különösen nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét).

15.4.3 Amennyiben az Előfizető a 15.5.2 pontban foglaltaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető a hozzájárulás *meglétéről köteles* nyilatkozni annak érdekében, hogy a Szolgáltató részére a kimutatást biztosítsa.

15.4.4 A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg a hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett, a 226/2003. (XII.13.) Korm. rend. 5. §-ában meghatározott hívószámokat.

### **15.5 Rosszakarató vagy zaklató jellegű hívások azonosítás**

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

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

### **15.6 Adatátadás**

15.6.1 A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatását végzik,
- b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,
- d) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- e) azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

15.6.2 A Szolgáltató adatszolgáltatás céljából a törvény 157.§. (2) bekezdés a) pontjában foglalt adatokat a szerződés megszűnéséig, a b)-j) pontokban foglalt adatokat három évig köteles megőrizni.

15.6.3 A Szolgáltató a fenti 15.7.1. c) pontban meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig- kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott –így különösen a tulajdonosa által letiltott- előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

## **15.7 Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai**

15.7.1 Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizető adatokat egymásnak átadhatják:

- a törvény 158.§. alapján, a díjfizetési és egyéb szerződésből eredő kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;
- a törvény 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat.

15.7.2 Az így átadott előfizetői adatok az alábbiaktól ettől eltérő célra nem használhatók fel:

- a törvény 150. §. alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából;
- a törvény 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

15.7.3 A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult a törvény 129.§. (6) bekezdés b)-f) pontjában foglalt adatokat, valamint az adatátadásnak a (2) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól

átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. A Szolgáltató az adatátadás tényéről az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja.

15.7.4 A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében a 15.2.2 pontot kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a fenti 15.8.3 pont szerinti célra használhatók fel. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített elektronikus hírközlési szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

15.7.5 Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a 15.8.3. pont szerinti célra,
- c) a 15.7.1 pontban írott szerv, illetve hatóság,
- a) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz

## 15.8 Tájékoztatás

15.8.1 Az adatvédelemről szóló 1992. évi LXIII. törvény 11-16.§. értelmében az Előfizető

- a) tájékoztatást kérhet adatai kezeléséről
- b) kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – azok törlését.

15.8.2 A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be a Szolgáltató ügyfélszolgálatán – személyazonosságának igazolása mellett-, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

15.8.3 Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

## **16. Az előfizetői szolgáltatások díjai, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén, a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje**

### **16.1. Fogalmak**

*Egyszeri díj:* az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató által egyetlen alkalommal felszámítható díj. A díj mértéke függ a megrendelt Szolgáltatás típusától, az igényelt végpontok számától, és az előfizetői hozzáférés jellegétől.

*Havi díj:* minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A Díjszabás és a jelen Általános szerződési feltételek fogalomrendszerében: *előfizetési díj*.

*Forgalmi díj:* a felszámítható forgalmi díj összegét a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott percdíj 1 másodpercre jutó hányadának és a hívás másodpercben mért időtartamának a szorzata határozza meg.

### **16.2. A díjazás és számlázás alapelvei**

A Szolgáltatás árazása versenyszerű.

#### *16.2.1 Havi díj és Egyszeri Díj*

A Havi díjat, illetve az Egyszeri Díjat a Szolgáltató előre számlázza az Előfizető számára, lehetővé téve ez által a Szolgáltatások igénybevételét.

#### *16.2.2 Forgalmi díjak*

Forgalmi díjat a Szolgáltató az adott számlázási időszakban végzett forgalom után, havonta számláz az Előfizetőnek, kivéve, ha az Egyedi Előfizetői szerződésben a Szerződő Felek ettől eltérően állapodnak meg.

### **16.3. A díjak mértéke**

#### *16.3.1 A Szolgáltatás díjai*

Az Előfizető által fizetendő díjak mértékét az adott szolgáltatásra vonatkozó, mindenkori Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

#### *16.3.2 Kiegészítő szolgáltatások díjai*

A kiegészítő szolgáltatások díjait a mindenkori Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

#### *16.3.3 Kedvezmények a díjakban*

Kedvezményeket a díjakban a Szolgáltató a Díjszabás (1. sz. melléklet), valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújthat.

#### *16.3.4 Eltérő előfizetői igények díjazása*

A Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmazhat, ha az Előfizető igénye eltér a megrendelni kívánt szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől.

### **16.4. Díjak számítása**

Időmérésen alapuló szolgáltatás díjának számítását a Szolgáltató úgy alakítja ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

### **16.5. Számlázás módja, rendszeressége**

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel, a tárgyhót követő hónap 10. napjáig postai úton, illetve személyesen, közvetlenül küldi meg az Előfizető részére.

A Szolgáltató jogosult hóközi számlát kiállítani, ha az Előfizető által indított forgalom:

- a. a tárgyhó 10. napjáig az előző havi számla alapját képező forgalom 100%-át,
- b. a tárgyhó 20. napjáig az előző havi számla alapját képező forgalom 200%-át

meghaladja.

Amennyiben az Előfizető a számlát nem kap, ezt a tényt köteles a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán bejelenteni. A bejelentés elmulasztása az Előfizető késedelmére nem hat ki.

## 16.6. Díjak megfizetése

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére fizetendő díjat a Szolgáltató által kibocsátott számla kézhezvételétől számított 8, hóközi számla esetén 3 napon belül a Szolgáltató az Előfizető részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

Az Előfizető a számla nem, vagy késedelmes kiegyenlítése esetén a *Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvényt („Ptk.”) 301. § (1) bekezdésében meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.*

## 16.7. Díjak módosítása

Szolgáltató jogosult a díjakat a deviza árfolyamok változásaihoz igazítani. A díjak a deviza árfolyamok változásának mértékével arányosan, indokolt mértékben változhatnak. A Szolgáltató a díjakat, a jelen általános szerződési feltételek módosítására irányadó szabályok szerint változtathatja.

## 16.8. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjcsomagokat képezhet.

Az Előfizető jogosult egy előfizetői szolgáltatásra meghatározott díjcsomagok között választani, az általa választott díjcsomagról egy másikra áttérni. Ezen díjcsomag váltás az Előfizető kérésére a Szolgáltató a tárgyhót követő hó 5. napjáig teljesíti. A díjcsomag váltás esetén az Előfizető a két díjcsomag egyszeri díjának különbözetét köteles megfizetni.

A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az Általános szerződési feltételektől eltérő szerződési feltételek mellett egyedi, illetve előfizetők csoportjára vonatkozóan csoportos kedvezményt adhat.

A Szolgáltató a díjcsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elve mellett köteles eljárni.

## **17. A szolgáltató-választással kapcsolatos rendelkezés**

A Szolgáltató szolgáltató-választás útján a Szolgáltatását nem kívánja elérhetővé tenni.

## **18. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Jelen Általános Szerződési Feltételek az ügyfélszolgálati helységben nyitvatartási időben, a Szolgáltató honlapján bármikor, ingyenesen megtekinthetők. Az Általános Szerződési Feltételekről a törvényben meghatározott tartalommal kivonat készül.

## **19. A szerződő Felek felelőssége**

### **19.1. Előfizető késedelme**

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján fizetendő díjak megfizetésével késedelembe esik, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

### **19.2. Adatszolgáltatás elmulasztása**

Az Előfizetői Szerződés rendelkezései alapján teljesítendő bejelentések elmulasztásából eredő vagy azzal kapcsolatos valamennyi kárt illetve egyéb következményt az Előfizető köteles viselni.

### **19.3. Titoktartásért való felelősség**

A Felek az Előfizetői Szerződés teljesítése során a másik féltől akár az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően, akár azt követően kapott információt, tervezeteket, elrendezési konfigurációkat, rajzokat, dokumentációt és adatot bizalmasan kezelnek és azt harmadik személyekkel nem közlik, kivéve a fél azon alkalmazottait, vagy alvállalkozóit, akiket az Előfizetői Szerződés teljesítése érdekében alkalmaznak.

### **19.4. Díjfizetésért való felelősség**

A szolgáltatás Előfizetői Szerződésben meghatározott díjainak megfizetéséért minden esetben az Előfizető felel.

### **19.5. Hibajavításért való felelősség**

Amennyiben az Előfizető a hibabejelentés alapján készült hibajegyvet nem írja alá, a Szolgáltató mentesül a szavatossági kötelezettségek alól.

## **19.6. Mentésülés a felelősség alól**

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

- a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő Végberendezés okozta;
- b) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezés okozta;
- c) a hibát a Végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
- d) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
- e) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen Általános szerződési feltételek 20.7. pontjában foglalt kötelezettségének;
- f) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

## **19.7. Végberendezés okozta kárért való felelősség**

Az Előfizető köteles az általa biztosított Végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított Végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

## **19.8. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató felelősségi körében bekövetkezett késedelmes, hibás teljesítés esetén a 13. pontban meghatározott kötbér megfizetését vállalja.

## **19.9. Felelősség az alvállalkozóért**

A Szolgáltató a birtokában álló Végberendezések és Hálózati Berendezések karbantartása, valamint hibaelhárítás esetén alvállalkozó igénybevételére jogosult. Az alvállalkozóért a Szolgáltató a Ptk. vonatkozó szabályai szerint felel.

## **20. Az Előfizető jogai és kötelezettségei**

### **20.1. Szolgáltatás igénybevétele**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint igénybe venni.

### **20.2 Díjfizetés**

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjak megfizetésére.

### **20.3 Adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közzétételével haladéktalanul - legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül - írásban értesíteni.

### **20.4 Saját eszközök karbantartása**

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított Végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek.

### **20.5 Végberendezések megóvása**

Az Előfizető köteles a Végberendezések állagromlásának illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a fenti rendelkezésekkel ellentétes használatot alkalmazottai, megbízottjai, illetve harmadik személyek részéről megakadályozni.

Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

### **20.6 Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a Végberendezések és a Hálózati Berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a

Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

## **21. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

### **21.1. Szolgáltatás nyújtása**

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során a tőle elvárható gondossággal és körültekintéssel jár el, minden tőle elvárható intézkedést megtesz a Szolgáltatás biztonságának és zavartalanságának biztosítása érdekében.

### **21.2. Előfizető forgalmának figyelése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által lebonyolított adatforgalom mérésére, illetve az ezzel kapcsolatos adatok nyilvántartására.

### **21.3. Szolgáltatás szüneteltetése**

A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetésére a jelen Általános Szerződési Feltételek 8. pontjában meghatározottak szerint jogosult.

### **21.4. Ellenőrzés, karbantartás**

21.4.1 A Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében ez szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni.

21.4.2 Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás(ok) szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kislevegalmú időszakban - köteles elvégezni.

21.4.3 Az ilyen jellegű kiesések időtartama összességében egy naptári hónapban nem haladhatja meg az 1 napot.

21.4.4 Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményekért az Előfizető

teljes körűen felel. A hozzájárulás megtagadása miatt előálló szolgáltatás-kimaradás nem számít bele a 4.2. pontban meghatározott éves rendelkezésre állás kimaradási időbe.

21.4.5 A karbantartás ideje alatt a Szolgáltatás kimaradása nem számít bele a fenti éves rendelkezésre állás kimaradási időbe.

21.4.6 A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik - nem terjed ki az Előfizető által biztosított Végberendezésekre.

## **21.5. Reklamációkezelés**

A reklamációk elbírálása csak a Szolgáltató és az Előfizető közötti jogviszonyra terjed ki. Mindkét fél köteles a reklamációk elbírálásával kapcsolatos bármely megállapítást vagy eredményt harmadik személyekkel szemben titkos információként kezelni, amely a másik fél kifejezett írásbeli engedélye nélkül nyilvánosságra nem hozható.

## **22. Számhordozhatóság**

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

## **23. Egyéb rendelkezések**

### **23.1. Részleges érvénytelenség**

Az Előfizetői Szerződés valamely rendelkezésének érvénytelen volta, vagy érvénytelenné válása, nem érinti az Előfizetői Szerződés más rendelkezéseinek érvényességét. Az érvénytelen rendelkezéssel érintett kérdésekben a Felek feltehető az Előfizetői Szerződés megkötésekor feltételezett akarata szerint kell eljárni.

### **23.2. Vis maior**

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelőséggel olyan a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan sükséghelyzet, amely számottevő

módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiorak minősül az egyik Félnek sem felróható, a távközlő hálózat fizikai sérülése, melynek következtében a Szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges.

A vis maior körülmények mentesítik a Feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior események által érintett Felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a Felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.