

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ HELYHEZ KÖTÖTT ÉS

INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ HELYHEZ NEM KÖTÖTT TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁSHOZ

Tartalom

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE, ILLETVE INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	3
2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI, SZEMÉLYI, TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA.....	3
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....	4
4. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI	6
5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI.	6
6. SZERZŐDÉSKÖTÉS	6
7. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK.....	7
8. A SZERZŐDÉS ALÁÍRÁSÁRA JOGOSULTAK	8
9. SZERZŐDÉSKÖTÉS MEGTAGADÁSA.....	9
10. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK TOVÁBBI MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI.....	9
11. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE	9
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI	11
13. AZ ELŐFIZETŐI HÍVÓSZÁM MEGVÁLTOZTATÁSA	14
14. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI	14
15. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI	15
16. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	16
17. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL.....	17
18. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL.....	17
19. AZ ELŐFIZETŐ FELTÉTELES KEDVEZTMÉNY-FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE	19
20. ELJÁRÁS A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN	19
21. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE, ÉS TELJESÜLÉSŰK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....	19
22. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, SZÁMLÁZÁS, KÉSEDELMI KAMAT	22
23. ÉRTESÍTÉSEK, KÖZZÉTÉTELEK, NYILATKOZATOK.....	24
24. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).	28
25. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	31
26. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	31
27. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	31
28. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	32
29. A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI	33
30. A FELÜGYELETI SZERVEK CÍME, TELEFONSZÁMA.....	35
31. AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE	36
32. A JELEN SZERZŐDÉSBE NEM SZABÁLYOZOTT KÉRDÉSEK.	36
33. MELLÉKLETEK.....	37

I. A SZOLGÁLTATÓ

1. Szolgáltató adatai, ügyfélszolgálat elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe

Szolgáltató cégneve:	QuaesTel Telekommunikációs Kft.
Szolgáltató rövidített cégneve:	QuaesTel Kft.
Szolgáltató székhelye:	1132 Budapest, Váci út 30.
Szolgáltató telefonszáma:	3612999992
Adószám:	12841859-2-41
Cégjegyzékszám:	01-09-706068
Statisztikai számjel:	12841859642011301
Bankszámlaszám:	11734066-29900875
Szolgáltató internetes honlapjának címe:	www.QuaesTel.hu
ÁSZF elérhetősége:	www.QuaesTel.hu
Központi e-mail cím:	info@quaestel.hu
Ügyfélszolgálat címe:	1132 Budapest, Váci út 30.
Ügyfélszolgálat telefonszáma:	06-80/10-20-20
Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje	munkanapokon 9-18 h-ig

II. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI, SZEMÉLYI, TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA

2. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. (a továbbiakban: Eht.) 130.§ (1) –ben foglaltaknak megfelelően, figyelemmel az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003 (XII. 27.) IHM rendelet (a továbbiakban: Efsz.) 3.§ (1) bekezdésére a Szolgáltató írásban Általános Szerződési Feltételeket köteles készíteni.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) célja: Az ÁSZF célja, hogy az Eht-nak, az Efsz-nek és az egyéb, a távközlési szolgáltatás teljesítésének és igénybevételének módját szabályozó jogszabályoknak megfelelően az Előfizetők számára hozzáférhető módon és közérthetően rögzítse a Szolgáltató általános szerződési feltételeit.

Az ÁSZF tárgyi hatálya: a címben specifikált Internet Protokoll (a továbbiakban: IP) alapú helyhez kötött és helyhez nem kötött hangszolgáltatásokra terjed ki. Az Általános Szerződési Feltételek részletesen szabályozzák a Szolgáltató és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Előfizető között létrejövő szolgáltatási jogviszony általános feltételeit, a szolgáltatással és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az Előfizető és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit, valamint az egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, a Ptk-ban foglalt rendelkezések és a jogszabályoknak megfelelően közzétett nemzetközi szerződések és szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is alkalmazandóak.

Az ÁSZF személyi hatálya: A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és valamennyi Előfizetőre, Igénylőre, valamint Felhasználóra.

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

Igénylő: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely használja, vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Felhasználó: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely az előfizetést az Előfizető felelőssége alapján használja.

Az ÁSZF területi hatálya: kiterjed a Magyar Köztársaság területén mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az Igénylő az egyedi Előfizetői szerződésben ezen ÁSZF-től egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

Az ÁSZF-et a Szolgáltató WEB oldalán és az ügyfélszolgálaton megtekintés céljából rendelkezésre bocsátja.

Az ÁSZF időbeli hatálya: AZ ÁSZF az Eht. és az Efsz alapján a Nemzeti Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) nyilvántartásba vételétől határozatlan ideig hatályos.

III. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

3. A jelen ÁSZF alkalmazásában a szolgáltatások az IP alapú helyhez kötött, és az IP alapú helyhez nem kötött telefonszolgáltatásokat (a továbbiakban együttesen: Szolgáltatások) jelenti, amelyek segítségével az Előfizetők az előfizetői végponton keresztül telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.

3.1 A helyhez kötött telefonszolgáltatás

Jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, amely segítségével az Előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött, illetve helyhez nem kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára, vagy bármely mobiltelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon, vagy bármely helyhez kötött és helyhez nem kötött telefonhálózatból vagy mobiltelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányba, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból. (Számozás a 164/2005. (VIII. 16.) Korm. Rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási terve alapján).

QLink PBX IP alapú hang (VoIP) szolgáltatás

A helyhez kötött távbeszélő szolgáltatás, beszéd valós idejű továbbítását jelenti. A távbeszélő összeköttetés létesítését és szolgáltatás előfizető azonosítását a szolgáltató telefonszámmal (földrajzi azonosítókkal) teszi lehetővé.

A QuaesTel Kft., helyhez kötött távbeszélő szolgáltatása VoIP alapú telefonrendszer, amely az Internet mint hálózat közbeiktatásával sokrétű telefonálási alternatívát kínál, a hagyományos telefon szolgáltatásokkal szemben. A szolgáltatás távbeszélő összeköttetés létesítését teszi lehetővé belföldön és külföldön elérhető nyilvános távbeszélő (PSTN) és mobil rádiótelefon hálózathoz csatlakozó előfizetőkkel.

A szolgáltatás KSH besorolása:

SZJ 64.20.12.0 Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.28 Egyéb távközlési szolgáltatás

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény fogalmi meghatározása szerint „Helyhez

kötött telefon szolgáltatás”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások. A helyhez kötött távbeszélő szolgáltatás az alábbi irányokba hívások kezdeményezését és kezdeményezett hívások végződését teszi lehetővé:

Helyi hívás
Belföldi távolsági hívás
Mobil hívások
Nemzetközi hívás
Ingyenes segélyhívás
Tudakozó hívás

3.2 A helyhez nem kötött, ún. Nomadikus beszédcélú szolgáltatás

Idetartoznak a mobilitást nem biztosító, de helytől független (nomád) használatot (akár különböző hozzáféréseken is) lehetővé tevő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatások.

A *nem helyhez kötött telefonszolgáltatás* jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, hogy a helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (SHS=21) esetén az Előfizetők azonosítását a 21-abc-defg felépítésű előfizetői hívószám teszi lehetővé. A szolgáltatás csak Magyarország területén vehető igénybe. A helyhez nem kötött elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pont helye változhat. A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás a helyhez kötöttel hívások kezdeményezése és hívhatóság szempontjából megegyezik.

A Szolgáltató QLink Nomad szolgáltatása olyan Internet protokoll alapú hangszolgáltatás (VoIP), amely Internet telefonhívások bonyolítására szolgál.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatás Előfizetője az Internetre csatlakozva bármely, a Díjszabásban (3. számú mellékletben) található díjtáblázatban feltüntetett hívásirányba tartozó telefonszámot felhívhasson, illetve a szolgáltatótól kapott 06 21 abcdefg szám segítségével felhívható legyen.

A hívhatóságot és az Internet hálózathoz történő kihívást a Szolgáltató a Társszolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával nyújtja az Előfizető számára, míg az Internet hozzáférést bármely Internet szolgáltatótól igénybe veheti az Előfizető.

A QLink Nomad szolgáltatás helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely nem minősül telefonszolgáltatásnak. A szolgáltatás nem helyettesíti a vezetékes és/vagy mobil telefonszolgáltatást, a szolgáltatás nem alkalmas segélyhívásra és jelenleg nem biztosít számhordozhatóságot, nem működik áramszünet esetén, és a hívások sikeressége - az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan - nem garantált. A szolgáltatáshoz nem kapcsolódnak a telefonkönyvhöz és a tudakozóhoz fűződő jogszabályi kötelezettségek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás nyújtása nyilvános Internet hálózaton történik, annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésszabályi csökkenésért, illetve a szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás).

4. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI

4.1. A Szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei

A 3. pontban meghatározott szolgáltatások igénybe vételének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással (minimum 64 kbit/s fel- és letöltési sebesség), melyet bármely Internet szolgáltatótól megrendelhet. További feltétel, hogy az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges kiegészítőkkel (mikrofon, fülhallgató, IP telefon szoftverrel), vagy a szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra.

Szükséges ezen felül, hogy az Előfizető Előfizetői szerződést kössön a Szolgáltatóval QLink Nomad szolgáltatásra.

4.2. A Szolgáltatások területi lefedettsége

Szolgáltató a Szolgáltatásokat kizárólag a Magyar Köztársaság területén nyújtja.

4.3 A Szolgáltatások elérhetősége más hálózatokból

A 3. pontban meghatározott szolgáltatások keretében az Előfizetők azon társszolgáltatók hálózatából hívhatóak, amelyek erre vonatkozóan hálózati szerződést kötnek a Szolgáltatóval.

Amennyiben újabb irányokból is hívhatóvá válik a szolgáltatáshoz kapott 06/21abcdefg hívószám, erről a Szolgáltató a www.quaestel.hu oldalon tájékoztatja az Előfizetőt.

A Szolgáltatások leírását, valamint díjait a Szolgáltató internetes oldalán a www.quaestel.hu címen elérhetővé teszi, annak változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató weboldalán és ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

IV. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

5. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

Az előfizetői szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás) nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve Igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek.

Az Előfizetői szerződést a felek írásban kötik meg. Kivételes esetben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhét, így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele esetén. Ráutaló magatartással létrejötnék tekinthető a szerződés, amennyiben az Igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az Igénylő a szolgáltatást igazolható módon igénybe vette.

6. Szerződéskötés

Szerződő felek az Előfizetői szerződést írásban a Szolgáltató képviselőjén, üzletkötőjén keresztül, ügyfélszolgálaton köthetik meg. Az Előfizetői szerződésből fakadó jogok érvényesítése és kötelezettségek teljesítése akkortól történik, amikortól a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét biztosítja.

Üzletkötőn keresztül vagy ügyfélszolgálaton megkötött írásos szerződés úgy jön létre, hogy az Előfizető a szerződést aláírásával hitelesíti. A szerződés aláírásával az Előfizető az ÁSZF-ben foglaltakat, valamint a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező mellékletekben foglaltakat magára nézve elfogadja, és az ott meghatározottak szerinti díjakat a szolgáltatás igénybevételéért megfizeti. A szerződés a Felek között határozatlan időre jön létre kivéve, ha a Felek meghatározzák a szerződés időtartamát előre. A szerződés aláírását követően a Szolgáltató maximum 30 napon belül aktiválja a megrendelt szolgáltatásokat az Előfizető számára. Az aktiválást követően a Szolgáltató az Előfizetőnek megküldött e-mailben jelzi a szolgáltatás aktív állapotát.

Írásos szerződés létrejöttével egyidejűleg a Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát valamint – az Előfizető kérésére – az ÁSZF egy példányát térítésmentesen köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Egyedi esetekben a szerződés kibővíthet az Előfizetői szerződésben rögzített egyéb mellékletekkel.

Amennyiben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással jött létre, a Szolgáltató postai vagy elektronikus úton megküldi az Előfizetői szerződés dokumentumait az Előfizetőnek, aki a kézhezvételtől számított 30 napon belül köteles azt aláírva visszajuttatni a Szolgáltatónak. Ennek elmaradása esetén a ráutaló magatartással létrejött szerződés azonnal hatályát veszíti és a Szolgáltató a megrendelt szolgáltatásokat törli.

Az előírt határidőn belül visszaküldött szerződés esetén a szerződés létrejöttének időpontja a szolgáltatás átadás/átvételének napjával megegyezik.

Az Előfizetői szerződésben a felek megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető a szerződést a Szolgáltató által nyújtott kedvezményekért cserébe meghatározott időn belül nem szünteti meg, nem szünetelteti, illetve a Szolgáltató által történő korlátozásra okot nem ad.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni (természetes személy) és az üzleti (közületi) előfizetőt.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető ezt a nyilatkozatát az Előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja, ha ennek feltételei fennállnak.

Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Legrövidebb szerződési időszakot természetes személy esetén és egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

7. Az Előfizetői szerződés Megkötéséhez az alábbi előfizetői adatok szükségesek:

a) Magánszemélyek esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja leánykori neve;
- személyi igazolvány száma/útlevel száma/jogosítvány száma és lakcímkártya száma;
- állampolgárság;
- állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely;
- egyéb azonosító okmány száma – értékesítési akciótól függően;
- korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő adatai.

b) Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók¹ esetén:

- cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve;
- cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, vállalkozói igazolvány száma;
- bankszámlaszám, adószám;
- székhely.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, hiányosan, vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, az Előfizetői szerződés nem jön létre.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok bemutatását kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napnál nem régebbi és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyző végzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldánya, a cégjegyzésre jogosult személy azonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- 30 napnál nem régebbi hatályos adatokat tartalmazó bírósági nyilvántartásba vételről rendelkező végzés, vagy nyilvántartásba vétel előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett másolati példánya, a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya.

Szükséges lehet meghatalmazás közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el.

c) Egyéni vállalkozók esetében: a vállalkozó igazolvány eredeti vagy másolati példánya, személyi azonosító okmány, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

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

Jelen pont vonatkozásában személy azonosítására alkalmas dokumentumnak minősül a személyi igazolvány és a lakcímkártya, az új típusú vezetői engedély, az útlevél, a tartózkodási engedély, a letelepedési engedély.

8. A szerződés aláírására jogosultak:

a) az Előfizető részéről:

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban meghatalmazott képviselője
- nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy(ek) cégszerűen.

b) a Szolgáltató részéről:

- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írja alá.

¹ Egyéni vállalkozók esetén a magánszemélyekre vonatkozó előfizetői adatok is szükségesek az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, valamint bankszámlaszám megadása számukra nem kötelező.

Az Előfizetői szerződésben foglalt adatok valóságtartalmáért az aláíró személy tartozik felelősséggel, az Előfizetői szerződéssel járó kötelezettségek az Előfizetőt terhelik.

9. Szerződéskötés megtagadása

A Szolgáltatót az Eht. 129.§.(1) bekezdése alapján nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ezért fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján, indokolás nélkül megtagadhatta az új Előfizetői szerződés megkötését, így különösen:

- ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket nem tudja biztosítani;
- ha a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Előfizetőnek a Szolgáltató felé tartozása van, vagy tudomására jut, hogy az Előfizetőnek más Szolgáltatókkal szemben 30 napnál régebbi lejárt tartozása van;
- ha a Szolgáltatónál korábban igénybevett szolgáltatást az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- ha - különös tekintettel az akciókhoz kötődő igénylések esetében - az Előfizető a Szolgáltatónak az előfizetői hozzáférési pont (fizikai) létesítése időpontjának egyeztetésére irányuló megkeresésétől számított 30 napon belül nem biztosítja Szolgáltató részére a megvalósítás (bekötés) feltételeit;
- ha a Szolgáltató az Előfizetővel korábban fennállott szerződését felbontotta;
- ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy:
 - az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának megfizetéséhez kösse, és/vagy a szerződés megkötésével egyidejűleg a belépési díj egyidejű megfizetésével egyhavi előfizetési díjnak megfelelő összeg - mint biztosíték - megfizetését kérje, mely biztosíték a szerződés megszűnése esetén díjtartozás hiányában Előfizetőnek visszajár, és/vagy határozott idejű szerződést kössön. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy fenti lehetőségek közül megítélése szerint válasszon, vagy azokat együttesen alkalmazza.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési Szolgáltatóknál ellenőrizze.

10. A szolgáltatások igénybevételének további műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által a hírközlési hatósághoz bejelentett, és ott nyilvántartásba vett területeken érhető el. Jelenleg ez a Magyar Köztársaság területe. A szolgáltatás az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a szolgáltatáscsomag bekapcsolása után az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött Előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

A Szolgáltató a szolgáltatás tartalmát az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatáscsomagokat alakíthat ki.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatásnak nincs időbeli korlátja.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt Szolgáltató az igénylőt - annak kérésére - előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

V. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE

11.1 Előfizetői hozzáférési pont

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az

előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (telepítési díj) felszámítani, abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatót bízza meg a hozzáférési pont kialakításával.

Azon Előfizetők, akik helyhez nem kötött távközlési szolgáltatást vesznek igénybe, önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzáférési pontot. A Szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani.

Azon Előfizetők, akik helyhez kötött távközlési szolgáltatást vesznek igénybe, önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői végpontot. A Szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani, de az Előfizetőnek írásos szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

11.2 Az előfizetői hozzáférési pont létesítése

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A telepítési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában rendelkezésre álló internet-csatlakozási pont mellé telepíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket. További kábelezési, vagy minden olyan munkát elvégzése, ami a szolgáltatás igénybevételének helyéig tart, az Előfizető feladata.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja.

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

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

11.3 Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizető külön kérésére az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 4. számú mellékletben vállalt célértéknek megfelelően - a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti. Amennyiben a szolgáltató a 4. számú mellékletben vállalt célértéken belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, az Szolgáltató részéről az Előfizetői szerződés késedelmes teljesítésének minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után a telepítés díjának egyharmada, legfeljebb azonban a telepítés díjával megegyező összegű. A telepítés díját az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

Abban az esetben ha Előfizető igényli a hozzáférési pont kialakításához a Szolgáltató közreműködését, igényét külön kell jeleznie a Szolgáltatónak.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az igénybejelentéstől számított, a 4. számú mellékletben vállalt célértéken túli Előfizetői hozzáférési pont létesítés, vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha:

- a) a Felek a 4. számú mellékletben vállalt célértéknél későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a kiszámlázott telepítési díjat a számla határidejéig nem fizeti be, vagy
- c) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- d) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg.

VI. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI

12.1 Az Előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői szerződés általában a Felek egyező akaratával módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítása írásban, üzletkötőn keresztül, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, postai levélben az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet.

12.2 Az ÁSZF módosítása

Az ÁSZF - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a jelen bekezdésben foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 12.3 pont tartalmazza.

12.3 A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei

A Szolgáltató a jelen ÁSZF rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató:

- a) a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- c) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- d) egyéb, vis maior vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.4 Az Előfizető ÁSZF módosítás miatti szerződés felmondási joga

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.3 pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a

módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

A jelen pont vonatkozásában az előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja az elektronikus levél formájában kézbesített értesítés elküldésének napját követő 4. napon, illetve az egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítés esetében az egyéb elektronikus hírközlési módon megtett közlés napját követő 4. napon.

Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

12.5 Kétoldalú szerződésmódosítás - lényeges módosítások esetében

Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a szerződés módosítást kezdeményezni. Az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

12.6 Díjmódosítás

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az ÁSZF módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó eltérő megállapodása kivételével - elfogadásnak minősül.

12.7 Előfizető egyoldalú szerződés módosításai

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

Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik. Az Előfizető igénye esetén a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja Előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette és az előfizetői minőség megváltoztatásához szükséges feltételeket igazolta, továbbá aktuális díjtartozása nincs és az adminisztrációs átírási díjat és az egyéb esetleg felmerülő díjakat (így például amennyiben az átírandó előfizetéshez hűségnyilatkozat kapcsolódik és a hűség átvállalására nem kerül sor, a hűségnyilatkozatban rögzített összeg) megfizette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát, a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 30 napon) belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

Ha az Előfizető módosítani kívánja havidíjas szolgáltatásainak körét (új szolgáltatás aktiválása, meglévő szolgáltatás lemondása), azt a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja, feltéve, hogy kérelmét írásban (postai levél, fax, e-mail) annak kért hatályba lépése előtt legalább 3 munkanappal eljuttatta a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

12.8 Felek közös megegyezésével történő Előfizetői szerződés módosítás

Átírás:

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a Feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkozni vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az átírás időpontját az átírást kérő Felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi előfizető jogutódja - az a személy akinek javára az átírás történt - a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik.

Előfizető kijelenti, hogy az átírást követő 15 napon belül rendezi jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tesz a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

Áthelyezés:

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásakor egyeztetett időpontban - de legfeljebb a kérelem beérkezését követő 30 napon belül - teljesíti, ha a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az egyeztetett időpontban saját érdekkörében felmerülő okból nem teljesít, úgy az késedelmes teljesítésnek minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű. Az áthelyezés díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, amely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését

követő 180 napon belül nem kerül sor, az Előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az Előfizetői szerződés megszűnik.

VII. AZ ELŐFIZETŐI HÍVÓSZÁM MEGVÁLTOZTATÁSA

13. Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja:

- ha a Felek ebben megállapodtak;
- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére megváltoztatja az előfizetői hívószámot, ha annak műszaki feltételei adottak. Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésre álló számtartományból. Az Előfizető kérésére történő számváltoztatás díját a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hívószám megváltoztatására irányuló kérelmét műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles a b) és c) pontban meghatározott esetekben az Előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíteni a hívószám megváltozásáról, és tájékoztatni az Efsz rendelet 8.§ (5)-ben lefektetett jogairól, amely szerint az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató 60 napig - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. Előfizetői igény hiányában Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hívószámot 60 nap után más előfizetőhöz rendelje. A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

VIII. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének bármely esetében a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető hívást kezdeményezni és fogadni nem tud. Ez vonatkozik a segélyhívó számokra is.

14. A szolgáltatás szünetelhet

- Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

14.1 Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett

szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli, előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maioroknak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett. A szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

14.2 A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés, ha a szünetelést az Előfizető kérte, vagy a szünetelés az Előfizetőnek felróható okra vezethető vissza.

Az Előfizető kérésére az Előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet – kivéve a határozott idejű szerződéseket. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban kérheti. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi, a 3.sz mellékletben meghatározott eljárási díj megfizetése mellett.

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

Amennyiben az Előfizető a szüneteltetés lejártá után nem kéri a szolgáltatás visszakapcsolását, úgy Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 8 napos felmondási idővel felmondani.

A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb 6 hónapra szüneteltetheti, míg más előfizetők esetében a szüneteltetés időtartama legalább egy hónap azzal, hogy a szüneteltetés összidőtartama naptári évenként legfeljebb 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást feltételes kedvezménnyel kívánja igénybe venni, úgy az érdekkörébe tartozó szolgáltatás szüneteltetésének lehetőségéről a hűségnyilatkozatban vállalt időtartamra lemond.

A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

IX. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI

15.1 A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására 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 azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló első felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos; 50 000 Ft feletti díjtartozás esetén a fizetési határidő lejártát követő 10 napos- határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d) Tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket.

Az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 15.1.b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban, elektronikus levél formájában értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatásokat sem biztosítja. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

A fenti bekezdéstől eltérően a telefonszolgáltatás tekintetében Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

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

15.2 Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 15.1. pont szerinti bármely korlátozást a kérelem kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, az Előfizetőnek nincs semmilyen díjtartozása, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. számú mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat (visszakapcsolási díj Szolgáltató általi felfüggesztés esetén) számolhat fel.

A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti – korlátozásból eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

X. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

16. Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor megküldi az Előfizető részére az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát.

16.1 A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével – amennyiben a Felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírára jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,

- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

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

16.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

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

A határozatlan idejű szerződés automatikusan megszűnik, amennyiben az Előfizető az utolsó hívást követően 180 napig teljesen tétlen. Ez azt jelenti, hogy az Előfizető arra alkalmas készülékkel nem regisztrál a Szolgáltató hálózatában, illetve hívást nem kezdeményez, és nem fogad. Határozatlan idejű szerződés automatikus megszűnése esetén az Előfizető:

- a) a szerződés megszűnését követő 180 napig visszaigényelheti hívószámát az adminisztrációs díj megfizetése mellett.
- b) nem élhet számhordozási kéressel a Szolgáltató felé.

XI. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI

17. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést írásban, legalább 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

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

18. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

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

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést Szolgáltató egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

18.1 A Szolgáltató Felmondása Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést az Eht. 134 § (3)-(5) bekezdéseiben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

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

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

18.2 A Szolgáltató felmondása előfizetői díjtartozás esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlített, és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az ÁSZF 15.1 pontjának feltételei szerint – a kárenyhítés érdekében korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szerződést kötött a Szolgáltatóval, és akár egy szerződéssel kapcsolatban is elmulasztotta díjfizetési kötelezettségét, a Szolgáltató jogosult megszüntetni az Előfizető valamennyi Előfizetői Szerződését a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint.

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

18.3 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Az 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató az Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

XII. AZ ELŐFIZETŐ FELTÉTELES KEDVEZMÉNY-FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE

19. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására, különben ezen esetekben az Előfizető elveszíti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszíti az Előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

XIII. ELJÁRÁS A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN

20. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a tőle elvárható módon együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában lévő technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak. Amennyiben ennek a kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére.

XIV. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE, ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.

21. A minőségi mutatók meghatározását, illetve ezek minimál, és célértékeit a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza

21.1 A minőségi célértékek értelmezése

a.) Új hozzáférés létesítési idő

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

[megkezdett naptári nap]

b.) Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje.

[megkezdett óra]

c.) Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje

[megkezdett nap]

d.) A szolgáltatás-rendelkezésre állása (RA)

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

e.) A rendelkezésre állás számítási módja

$RA = [1 - SZKT/SZT] * 100$, ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

f.) A sikertelen hívások aránya

A sikertelen hívások aránya a vizsgált időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

g.) A hívás felépítési ideje

A hívás felépítése az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

h.) Kezelő, hibafelvevő válaszideje:

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszideje. (másodperc)

i.) Bithibaarány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

21.2 A szolgáltatás minőségének ellenőrzése

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,

b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,

c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve a 229/2008. (IX. 12.) Kormányrendeletben és az MSZ EN 50083-7:1998 szabványban meghatározott mérésszámban és módon.

d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasz esetén az Előfizető Előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

21.3 A minőségi célértéktől való eltérés

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

a) csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás felhasználásával vagy

b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás igénybe vétele akkor indokolt, ha

a) a szolgáltatás másik, teljes értékű részszolgáltatás felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy

- b) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi Előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, vagy
- c) az Előfizetői végponton nem áll rendelkezésre megfelelő minőségű Internet-kapcsolat a teljes értékű szolgáltatás nyújtására.

21.4 Minőségi célérték miatti Előfizetői vita

Ha az Előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

A Szolgáltató nem tekinti a minőségi célértéktől való eltérésnek az Előfizető Internet-kapcsolatának hibájából bekövetkező minőségromlást.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más Előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve az egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

XV. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, SZÁMLÁZÁS, KÉSEDELMI KAMAT

22.1 Egyszeri díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 3. sz. melléklet szerinti egyszeri, illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni. Az aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a mindenkor hatályos ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

22.2 Előfizetési díjak

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF 3. sz. melléklete szerinti díjakat köteles fizetni.

22.3 Havi hívásforgalmi díjak

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF 3. sz. melléklete szerinti percdíjak és zónalista alapján megállapított forgalmi díjat köteles fizetni. Szolgáltató a hívások után kapcsolási díjat nem számol fel.

22.4 Számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, aki a számla összegét az azon feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. Az Előfizető által megadott levelezési címre, illetve az Előfizető állandó lakhelyére, tartózkodási helyére, székhelyére kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 5. napon kézbesítettnek tekintendők. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó végéig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhó 20. napjáig bejelenteni. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése átutalással történik. Az Előfizetőnek a számlán feltüntetett, esedékes teljes összeget kell megfizetnie a fizetési határidőig, az összegre nézve beszámítással nem élhet.

A telepítési díjat, ha ilyen költség felmerül, az Előfizető bekapcsolása után fizeti meg az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkor jogszabályoknak megfelel. A számlázási rendszer zárt, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

22.5 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

Az előfizetési- és a forgalmi díj megfizetésének gyakorisága havi rendszerességgel történik. A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül esedékes.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon értesíti.

22.6 Kedvezmény az egyes díjakban

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

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

Az akció keretében a Szolgáltató a telepítési díjat és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

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

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

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai lehetnek elsősorban:

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

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják, és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen

megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani, és kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

22.7 Az egyes díjak esedékessége

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, a telepítési díj és az egyéb egyszeri díjak valamint a havi forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

22.8 Díjfizetési módok, a számla kiegyenlítésének napja:

A számla kiegyenlítésének napja:

- postai átutalás esetén: az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- banki átutalás esetén: az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján jóváírják a befizetett összeget;
- banki ATM-automatán keresztül történő befizetés esetén: amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel.

22.9 Az Előfizetőt terhelő késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

22.10 A Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat

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

22.11 A késedelmi kamat mértéke

A késedelmi kamat mértéke, az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén is a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva.

22.12 A befizetések elszámolása

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

22.13. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték lehet pl. ingó vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékről jog engedményezése stb., amelynek összegét a Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.

XVI. ÉRTESÍTÉSEK, KÖZZÉTÉTELEK, NYILATKOZATOK

23.1 Az Előfizető nyilatkozat tételei

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva vagy digitális aláírással ellátott elektronikus levélben írásban jogosult megtenni.

23.2 A Szolgáltató közzétételi kötelezettsége

A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben és internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgálatos igénybevételeivel elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

23.3 A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettsége

A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

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

23.4 Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
 - b) a módosítások lényegének rövid leírását;
 - c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
 - d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
 - e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
 - f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
 - g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.
- Fenti értesítésekkel egyidejűleg Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a felmondás feltételeiről.

23.5 A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

23.5.1 Hibabejelentő szolgálat működése

A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál telefonon a 06/80-10-20-20-as telefonszámon, vagy e-mailben a telekom@support.quaestel.com címen jelentheti be. A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) élőhangos hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az

ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az élőhangos szolgálat szünetelése idején a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató köteles nyilvántartásba venni, és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.

23.5.2 Hibabejelentés, hibás teljesítés

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, e-mailben vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeknél alacsonyabb szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) a hibát nem jelentették be,
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- g) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

23.5.3 Hibaelhárítás időtartama

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg tartozó hibát a 4. számú mellékletben vállalt célértéken belül kijavítani.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor, és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

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.

23.5.4 A hibabejelentés nyilvántartása

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, amely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
 - a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
 - b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
 - c) a hibajelenség leírását;
 - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
 - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

23.5.5 Hibabejelentés visszaigazolása

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan e-mailben az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott, vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában

23.5.6 Előfizető értesítése a hiba javításáról

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt arról, hogy

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

A Szolgáltató a hibaelhárítás után, annak megtörténtéről az Előfizetőt e-mail formájában értesíti. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

23.5.7 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítás során

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 4. számú mellékletben vállalt célértéken belüli határidőben elvégzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

23.5.8 Előfizető érdekkörébe tartozó hiba

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, és a 3. számú melléklet szerinti kiszállási- és munka óradíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 3. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

23.5.9 Soron kívüli hibaelhárítás

Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdni a helyszíni hibaelhárítást a 3. számú mellékletben megjelölt sürgősségi díj ellenében.

23.5.10 Késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A 23.5.3. pontban megjelölt határidő nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakokra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

a) Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

b) Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

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

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető nem, vagy csak utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

23.5.11 Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti.

XVII. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).

24.1 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, amelynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1 sz. pontja tartalmazza.

A szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálat elérhető a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hang-anyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

24.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó, illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat, és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat, és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban szerződésével összefüggésben panasszal élhet.

Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 23.5. pontja szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 1 évig megőrzi.

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

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

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

24.3 Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést felmondani. Az Előfizető díjreklamációját a hivatkozott számla fizetési határidejének lejárataig teheti meg.

Az ezt követően beérkezett számlareklamációkat a Szolgáltató nem köteles befogadni.

Az Előfizetői számlareklamáció a számla fizetési határidejére nincs halasztó hatállyal.

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

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

Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás elengedhetetlen részét képező jelszó védelméről gondoskodik. Az Előfizető jelszavának felhasználásból eredő károkért a Szolgáltató nem vonható felelősségre. Szolgáltató a 100 Ft alatti eltérések kivizsgálására és helyesbítésére nem kötelezhető.

24.4 A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentését az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem vizsgálta ki. A maximálisan igényelhető kötbér mértéke a 23.5.10. pontban meghatározott kötbér mértékéhez igazodik.

24.5 Kötbérigény kezelése

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, amely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba vesz, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető részére a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az

Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató az Előfizető utólagos bejelentésére nem fizet kötbért.

24.6 Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért). A kártérítés összege a Szolgáltatónak okozott kárral azonos mértékű.

24.7 Előfizetői kártérítési igények kezelése

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

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

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

24.8 Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

24.9 Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs,

robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei, és ezek az esetek a szerződő feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

XVIII. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

25.1 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét valamint az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását jelen ÁSZF tartalmazza.

25.2 Az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt tudomására jutást követően haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke:

- a) csomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított csomag részegysége és a csomagban összesen szolgáltatott részegységek darabszáma arányának szorzata, vagy
- b) egység jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő, ennek hiányában az Előfizető által az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a bejelentését megelőző 6 hónapban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg

Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

XIX. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

26. Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz esetén jogosult a 30.1. pont szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti.

Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 30.2. pontja szerinti bíróság illetékes.

XX. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

27.1 Hálózathoz csatlakoztatható Előfizetői végberendezés

Szolgáltató Előfizető részére alapesetben nem biztosít végberendezést. A végberendezésről az Előfizetőnek kell gondoskodni, amelynek rendeltetésszerű használhatóságáért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által biztosított végberendezést használja, az Előfizető az Előfizetői szerződés megszűnésekor köteles Szolgáltatónak rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaadni. Szolgáltató által biztosított végberendezés nem rendeltetésszerű használatából eredő károkat Előfizető köteles megtéríteni.

A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

27.2 Előfizető felelőssége

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

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

A készülék beállítása az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 3. számú melléklet szerinti kiszállási és óradíj ellenében végzi el.

27.3 Eljárás vevőkészülék hibájából adódó vita esetén

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit 3. számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

27.4 A Szolgáltató ellenőrzési jogosultsága

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

XXI. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

28.1 Adatkezelési szabályzat

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

28.2 Felvilágosítás Előfizetői adatokról

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizető kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Szolgáltató az Előfizető személyes adatait ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. Az Előfizető ezen adataihoz az Előfizetői szerződésben megadott telefonszám/azonosító segítségével fér hozzá.

28.3 Előfizetői adatok tárolási ideje

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Előfizetői szerződés fennállása alatt, illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az Előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

28.4 Adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatás

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

28.5 A Szolgáltató adat-és titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltatót, annak tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanosságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben számláját vagy egyéb tartozását a számlán vagy egyéb érvényes iraton feltüntetett esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató a számlatartozás behajtását egy, az általa ezzel a feladattal megbízott, titoktartásra kötelezett harmadik személlyel is elvégeztetheti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával feltétlen és visszavonhatatlan beleegyezését adja ahhoz, hogy az írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a nevét, késedelmes fizetésének tényét, valamint az ezzel kapcsolatos adatait egy nyilvános – harmadik személyek által hozzáférhető – adatbázisban rögzítsék, illetve hogy ezeket a Szolgáltató másik távközlési szolgáltatónak átadja.

XXII. A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

29.1 A számhordozásra vonatkozó jogszabályok

2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről,
46/2004. Korm. rendelet a számhordozhatóság szabályairól,
17/2003. IHM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról.

29.2 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az az Előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az Előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át;

Átvevő szolgáltató: az az Előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek Előfizetője Előfizetői szerződés megkötésének keretében az Előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át;

Hordozott szám: olyan földrajzi Előfizetői szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. 2004. május 01.-től a számhordozás biztosításának kötelezettsége kiterjed az ún. nem földrajzi számokra is (06-40, 06-80, 06-90-es számok);

Központi Referencia Adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát;

Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál - Előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;

Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött Előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új Előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik;

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződési hálózata felé továbbítja;

29.3 A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltató és Előfizetői jogok és kötelezettségek

A Szolgáltató együttműködik a többi távbeszélő szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

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

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

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefonszolgáltatók egymással e tekintetben megállapodást kötöttek. Az átadó szolgáltató köteles a számhordozhatóságról az átvevő szolgáltatóval megállapodni, amennyiben az átvevő az összekapcsolási szerződésekre vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átadó szolgáltatót, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor, vagy azt követően az átadó szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Díjtartozásnak minősül ez esetben a számlatartozás, a készülékhátralék, a kötbér és minden egyéb, szolgáltatáshoz kapcsolódó lejárt tartozás. Ez esetben a számhordozás teljesítését az átadó szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő szolgáltatója az Előfizető képviseletében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átadó szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

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

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

29.4 A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az Előfizetői szerződés megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. A számhordozási igénybejelentés az igénylő részére történő, átvevő szolgáltató által végrehajtott telefonos visszaigazoláskor lép hatályba, a számhordozási eljárás lebonyolítására nyitva álló határidők ettől az időponttól kezdődnek.

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló Előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Amennyiben az Előfizető az átadó szolgáltatónál ISDN2-es, illetve ISDN30-as típusú hozzáféréssel rendelkezik, a számhordozás csak az összes számra együttesen megvalósítható.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői szerződés megszűnése és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviseletében eljárni. Az

átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos Előfizetői igény hatálybalépését követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót. Az értesítéssel egyidejűleg az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (név, cím, hordozott szám, ISDN esetén vezérszám és számintervallum), a számhordozás módját (Előfizetői hurokátengedéssel, vagy a nélkül), a számhordozás időpontját az átadó szolgáltatónak átadni.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és indoklásáról az átvevő szolgáltatót a tájékoztatást követő 2 munkanapon belül értesíti.

A számhordozási igény elutasításáról és annak okáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény hatálybalépésekor az átvevő szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakról. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

A számhordozási időablakok az alábbiak:

Hétfőtől péntekig (alap időablak) 18.00 - 22.00

Szombat (alap időablak) 08.00 - 12.00

Vasárnap és ünnepnap nincs

Az átadási időablak Előfizető részére történő felajánlására legkorábban az átadó szolgáltató hordozási igényt elfogadó válaszában átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 8. napra lehetséges.

A számhordozási igény az átadó szolgáltató elfogadó válaszában átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kerül teljesítésre, kivéve, ha az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, amely legfeljebb 60 nap lehet.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

29.5 A számhordozás elindításához szükséges dokumentumok

- Számhordozási szabályzat (Előfizető által aláírt eredeti)
- Előfizetői nyilatkozat és számhordozási meghatalmazás (Előfizető által aláírt eredeti)
- Előfizetői szerződés (Előfizető által aláírt eredeti)

XXIII. A FELÜGYELETI SZERVEK CÍME, TELEFONSZÁMA

30.1 Központi felügyeleti szervek:

30.1.1 A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén Felek az Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához (NHH) vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez jogosultak fordulni.

Nemzeti Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Telefon: 1-457-7100

30.1.2 Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: 1-459-4999

30.1.3. A szolgáltatóknak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Telefon: 1- 472-8900

30.2 Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál a felek kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét:

30.3 Területi felügyeleti szervek

Az Előfizető elsősorban a szolgáltatás nyújtásának helye szerinti, területileg illetékes felügyeleti szervezetekhez jogosult fordulni.

XXIV. KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS

31. Közvetítőválasztást a Szolgáltató – a társszolgáltatók erre irányuló kezdeményezése hiányában – jelenleg nem biztosít.

XXV. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

32. Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részéről kérésre másolatot készít a 3. számú mellékletben megjelölt díj ellenében.

A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et a www.quaestel.hu internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

33. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó szabályai az irányadók

34. Mellékletek :

1.sz. melléklet: Előfizetői szerződés-minta

2.sz. melléklet: ÁSZF kivonat

3.sz. melléklet: Szolgáltatások díja

4.sz. melléklet: Minőségi mutatók, Célérték meghatározása

5.sz. melléklet: Adatkezelési nyilatkozat

6.sz. melléklet: Számhordozási szabályzat

1.sz. melléklet

Előfizetői szerződés és megrendelés

Jelen előfizetői szerződés és megrendelés az Előfizető és a QuaesTel Kft. között jött létre. A részletes szerződéses feltételeket a melléklet tartalmazza, amely elválaszthatatlan része jelen előfizetői szerződésnek és megrendelésnek.

Szolgáltató adatai:

Neve:	QuaesTel Telekommunikációs Kft.	Székhelye:	1132 Budapest, Váci út. 30.
Adószáma:	12841859-2-41	Céggjegyzékszám:	01-09-706068
Webcíme:	www.QuaesTel.hu	Postacíme:	1132 Budapest, Váci út 30.
Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat telefonszáma:	06 80 10 20 20	Nyitvatartási ideje:	munkanapokon 9-18 óráig

Előfizető/Megrendelő adatai:

Teljes neve/megnevezése:				Ügyfélszám:	
Lakhelye, székhelye (ir. Szám, város, utca, házsám):					
Természetes személy előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje:					
Nem természetes személy előfizető cégjegyzékszám:		Adószáma:			
Központi telefonszáma:		Elérhető:		-tól	-ig
Fax-száma:		Fax-száma:			
Telephelye/telepítési címe (ir. szám, város, utca, házsám):	<input type="checkbox"/> Számlázási/levelezési cím				
Fizetés módja:	<input type="checkbox"/> Átutalás ¹		<input type="checkbox"/> Csoportos beszedés ¹		
Számlavezető bankja neve:					
Bankszámlaszám:					
Általános kapcsolattartó személy neve²:	<small>(döntéshozó-cégvezető-aláíró)</small>				
Telefonszáma:		Fax-száma:		E-mail címe:	
Operatív kapcsolattartó neve²:				E-mail címe:	
Telefonszáma:				Fax-száma:	
Az igényelt Szolgáltatás:					
Előfizető jellege	<input type="checkbox"/> Egyéni		<input type="checkbox"/> Üzleti		
Igénybevétel jogcíme:	<input type="checkbox"/> Tulajdonos	<input type="checkbox"/> Bérlő	<input type="checkbox"/> Albérlő	<input type="checkbox"/> Hozzá tartozó	
Számhordozhatóságra vonatkozó igény esetén az érintett telefonszám:					
A szerződés időtartama:	<input type="checkbox"/> Határozatlan		<input type="checkbox"/> Határozatlan-ig		
A szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje:					
Előfizetői hozzáférési pont létesítési helye:					
A csatlakoztatni kívánt végberendezések száma:					
A normál feltételektől eltérő kiviteli igény:					
Tételes számlamelléklet:	<input type="checkbox"/> Igénylem		<input type="checkbox"/> Nem igénylem		

¹ Előfizető a számláját pénzügyintézeteken keresztül rendezheti.

Pénzügyintézeteken keresztül fizetés történhet:

- Előfizető részéről eseti átutalással (a befizetés azonosítására szolgáló közlemény rovatban a számla sorszámát fel kell tüntetni,

ennek elmaradásából eredő károkért Előfizető felel),

- Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról csoportos beszédesi megbízással.

Amennyiben ezt a fizetési módot választja, úgy a csoportos beszédesi megbízás másolatát faxon vagy levélben juttassa el ügyfélszolgálatunkra!

² Az adat közlése önkéntes.

Határozott idejű szerződés esetén a szolgáltatás legalább 1 (egy) éves, határozott időtartamú szerződés keretében vehető igénybe. Amennyiben a szerződés lejártá előtt legalább 30 (harminc) nappal Előfizető, illetve Szolgáltató nem jelzi írásban a szolgáltatás felmondásával kapcsolatos igényét, úgy a szerződés újabb egy évvel automatikusan meghosszabbodik. A második év elteltével az előfizetői szerződés határozatlan időtartamra kötött szerződésnek minősül.

Határozott idejű szerződés Előfizető oldalán felmerült okból történő megszűnése esetén Előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke a szerződés időtartamából még hátralévő hónapokra eső vállalt havi forgalmi díjak összege, amelyet Előfizető 8 napon belül köteles megfizetni.

Szolgáltató az esedékes díjakról legalább havonta számlát készít és azt Előfizető részére megküldi. Előfizető köteles Szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számla kiállításától számított 15 napon belül megfizetni.

AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI

a) A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszem.

b) Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján, (www.QuaesTel.hu), illetve Előfizetők az Általános Szerződési Feltételekről a 06 80 10 20 20-as ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

c) Kijelentem, hogy az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a részletes szerződési feltételeket és az ÁSZF kivonatát átvettem, azok tartalmát megismertem és elfogadom, a jelen előfizetői szerződést és megrendelést a mellékletek ismeretében kötöm meg. Elismerem, hogy az ÁSZF tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán lehetőségem volt megismerni.

d) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott programcsomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön.

e) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el.

f) Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen, hozzájárulok,

nem járulok hozzá

(ha nincs jelzés, az azt jelenti, hogy nem járult hozzá)

g) Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen, hozzájárulok,

nem járulok hozzá

(ha nincs jelzés, az azt jelenti, hogy nem járult hozzá)

Kelt:

.....
Megrendelő/ Előfizető cégszerű aláírása

.....
Szolgáltató

Mellékletek:

1. számú: Részletes szerződéses mellékletek
2. számú: Általános Szerződési Feltételek kivonata

Szerződéses feltételek

1. A Szerződés tárgya

Jelen szerződés tárgya a telepített telefon alközpont rendszeren és informatikai eszközökön IP alapú (SIP) helyi, belföldi távolsági és mobil, valamint nemzetközi vezetékes és mobil irányokra igénybe vehető szolgáltatás („Szolgáltatás”) nyújtása a Megrendelő részére, az eszközök rendszeres karbantartása, ügyleti rendszer biztosítása az esetleges meghibásodások bejelentésének a fogadására, valamint a telefon alközpont rendszer és informatikai eszközök hibáinak elhárítása.

2. A Szolgáltatás igénybevétele és használata

A Szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha a Megrendelői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátjai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. A Szolgáltatást a Megrendelő köteles rendeltetészerűen használni.

3. A Szolgáltatás kiépítése

A Szolgáltatást a Megrendelő az általa aláírt Szerződés részére történő visszaküldésétől számított 30 (harcinc) naptári napon belül veheti igénybe. Ha a kommunikációs összeköttetés kiépítését műszaki akadály gátolja, akkor a Szolgáltató adja meg a megvalósításra vállalt határidőt. Amennyiben az indokolt, a Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató a kiépítés szempontjából érintett ingatlanra bejusson, és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseit elhelyezhesse. Az ingatlanra történő bejutással és berendezés elhelyezéssel kapcsolatos költségeket a Megrendelő viseli.

4. A szerződés hatálybalépése és időtartama

A Szerződés az Előfizető általi aláírás napján jön létre és lép hatályba. Amennyiben a határozott idejű szerződés lejárta előtt legalább 30 (harcinc) nappal Előfizető, illetve Szolgáltató nem jelzi írásban a szolgáltatás felmondásával kapcsolatos igényét, úgy a szerződés újabb egy évvel automatikusan meghosszabbodik. A második év elteltével az előfizetői szerződés határozatlan időtartamra kötött szerződésnek minősül, amelyet Előfizető 8 napos felmondási idővel, írásban mondhat fel.

5. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- 5.1. Megrendelő műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- 5.2. a műszaki berendezés vagy a Szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
- 5.3. Megrendelő által a hozzáférésben okozott hiba;
- 5.4. a Szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások Megrendelő általi megszegése;
- 5.5. a Szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
a tápellátás hibája; vagy
- 5.6. vis maior.

6. Felmondás, a szerződés megszűnése, kötbér

Határozott idejű szerződés Előfizető oldalán felmerült okból történő megszűnése esetén Előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke a szerződés időtartamából még hátralévő hónapokra eső vállalt havi forgalmi díjak összege, amelyet Előfizető 8 napon belül köteles megfizetni. Előfizető köteles a jelen pontban meghatározott kötbér megfizetésére akkor is, ha Szolgáltató Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel a szerződést. Előfizető súlyos szerződésszegésének minősül különösen, ha a szerződés hatálya alatt Előfizető a szerződésben rögzített hívásirány(oka)t átrendeztet a QuaesTel Kft-től eltérő szolgáltatóhoz.

7. Számlareklamáció esetén

Amennyiben Előfizető a QuaesTel Kft. szolgáltatásai igénybevételeiből eredő díjak összegszerűségét vitatja, az ellen írásban reklamációt kizárólag a QuaesTel Kft. ügyfélszolgálatához nyújthat be. Előfizető ezen jogával a hivatkozott számla fizetési határidejének lejáratáig élhet.

A személyes ügyfélszolgálati iroda címe: 1132. Budapest, Váci út 30. A telefonos ügyfélszolgálat munkanapokon 9:00 és 18:00 óra között áll Előfizetők rendelkezésére. Telefon: 06 80 10 20 20, fax: 06 1 299 9993, e-mail: info@QuaesTel.hu

8. A szolgáltató felelőssége

A QuaesTel Kft-t csak az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával, és saját hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

9. Vállalás és elkötelezettség:

Havi hívásforgalmi vállalás:	- Ft/hó
Szerződés időtartama:	hó

10. Opcionális díjak:

11. Forgalmi díjak:

Forgalmi díjak mértéke a mellékelt nemzetközi díjzóna felsorolás és az alábbi percdíj táblázat alapján:

Quaestel PBX VolP	
Zónák	Ft/perc
Helyi	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Távolsági	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
T-Mobile	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Pannon	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Vodafone	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 1	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 2	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 3	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 4	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 5	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 6	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 7	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 8	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 9	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 10	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Nemzetközi 11	egyedi előfizetői szerződés szerint percdíj Ft
Kapcsolási díj	0 Ft
Számlázási egység	másodperc

Áraink nettó árak, az ÁFA- nem tartalmazzák!

Melléklet: Nemzetközi díjzóna táblázat

Dátum: _____

.....
Előfizető

.....
Megrendelő

Nemzetközi díjzónák:

1. díjzóna:
Ausztrália, Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Egyesült Államok mobil, Egyesült Királyság, Észtország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izrael, Kanada, Kanada mobil, Kína, Kína mobil, Lengyelország, Luxemburg, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szlovákia, Szlovénia, Vatikán
2. díjzóna:
Amerikai Virgin-szigetek, Argentína, Brazília, Bulgária, Ciprus, Finnország, Hongkong, Japán, Lettország, Liechtenstein, Monaco, Oroszország, Puerto Rico, San Marino, San Marino mobil, Szerbia, Tajvan, Törökország, Új-Zéland
3. díjzóna:
Albánia, Ausztria mobil, Bosznia-Hercegovina, Ciprus mobil, Cseh Köztársaság mobil, Dél-afrikai Köztársaság, Dél-Korea, Finnország mobil, Franciaország mobil, Izrael mobil, Grúzia, Hongkong mobil, Litvánia, Macedónia, Málta, Moldova, Montenegró, Oroszország mobil, Thaiföld, Ukrajna
4. díjzóna:
Algéria, Andorra, Argentína mobil, Ausztrália mobil, Belgium mobil, Dánia mobil, Dél-afrikai Köztársaság mobil, Dél-Korea mobil, Egyiptom, Fehéroroszország, Gibraltar, Görögország mobil, Grúzia mobil, Hollandia mobil, Horvátország mobil, Írország mobil, Izland, Japán mobil, Jordánia, Kazahsztán, Kazahsztán mobil, Kolumbia, Mexikó, Moldova mobil, Németország mobil, Norvégia mobil, Spanyolország mobil, Szingapúr, Szlovákia mobil, Thaiföld mobil, Törökország mobil, Tunézia, Ukrajna mobil
5. díjzóna:
Albánia mobil, Algéria mobil, Azerbajdzsán, Bahrein, Barbados, Bermuda, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Chile, Ecuador, Egyiptom mobil, Fehéroroszország mobil, Francia-Guyana, Ghána, Guadeloupe, Irán, Izland mobil, Kajmán-szigetek, Kolumbia mobil, Kuvait, Lengyelország mobil, Lettország mobil, Litvánia mobil, Luxemburg mobil, Macedónia mobil, Malaysia, Málta mobil, Marokkó, Mexikó mobil, Örményország, Panama, Peru, Portugália mobil, Románia mobil, Svédország mobil, Szerbia mobil, Tajvan mobil, Uruguay, Üzbegisztán, Üzbegisztán mobil, Venezuela, Zimbabwe
6. díjzóna:
Amerikai Szamoa, Amerikai Szamoa mobil, Angola, Antigua és Barbuda, Aruba, Azerbajdzsán mobil, Bahama-szigetek, Bahama szigetek mobil, Bahrein mobil, Banglades, Banglades mobil, Belize, Bermuda mobil, Bolívia, Bolívia mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Brazília mobil, Brunei Szultanátus, Brunei Szultanátus mobil, Costa Rica, Costa Rica mobil, Dominikai Köztársaság, Egyesült Arab Emirátusok, Egyesült Arab Emirátusok mobil, Egyesült Királyság mobil, Észtország mobil, Fülöp-szigetek, Gabon, Gabon mobil, Ghána mobil, Guam, Guatemala, Indonézia, Irán mobil, Jamaika, Kambodzsa, Kambodzsa mobil, Kamerun, Karácsony-sziget, Kenya, Kirgizisztán, Kirgizisztán mobil, Kókusz-szigetek, Kongó, Kongó mobil, Laosz, Laosz mobil, Libanon, Makaó, Makaó mobil, Malaysia mobil, Malawi, Malawi mobil, Mariana-szigetek, Mariana-szigetek mobil, Marokkó mobil, Monaco mobil, Montenegró mobil, Mozambik, Namíbia, Nigéria, Omán, Örményország mobil, Sri Lanka, Svájc mobil, Szaúd-Arábia, Szlovénia mobil, Szváziföld, Tadzsisztán, Tadzsisztán mobil, Tunézia mobil, Uganda, Új-Zéland mobil, Zambia
7. díjzóna:
Andorra mobil, Angola mobil, Antigua és Barbuda mobil, Aruba mobil, Benin, Benin mobil, Bhután, Bhután mobil, Botswana mobil, Csád, Csád mobil, Dominika, Faroe-szigetek, Fülöp-szigetek mobil, Gibraltar mobil, Guadeloupe mobil, Guatemala mobil, Haiti, Holland Antillák, Holland Antillák mobil, India, Indonézia mobil, Irak, Jemen, Jemen mobil, Kenya mobil, Kuvait mobil, Martinique, Mauritius, Mauritius mobil, Mongólia, Mongólia mobil, Montserrat, Montserrat mobil, Niger, Niger mobil, Nigéria mobil, Olaszország mobil, Omán mobil, Panama mobil, Paraguay, Paraguay mobil, Peru mobil, Ruanda, Ruanda mobil, Salvador, Salvador mobil, Seychelle-szigetek, Seychelle-szigetek mobil, St. Pierre és Miquelon, Szaúd-Arábia mobil, Szenegál, Szíria, Szudán, Szudán mobil, Tanzánia, Trinidad és Tobago mobil, Türkmenisztán, Türkmenisztán mobil, Venezuela mobil
8. díjzóna:
Bulgária mobil, Burkina Faso, Chile mobil, Dominika mobil, Ecuador, Elefántcsontpart, Elefántcsontpart mobil, Etiópia, Francia-Guyana mobil, Francia Polinézia, Francia Polinézia mobil, Grenada, Grenada mobil, Guinea, Guinea mobil, Haiti mobil, Honduras, Honduras mobil, Jamaika mobil, Jordánia mobil, Kajmán-szigetek mobil, Kamerun mobil, Libanon mobil, Líbia, Madagaszkár, Mali, Mali mobil, Mauritánia, Mauritánia mobil, Mayotte, Nepál, Nepál mobil, Nicaragua, Nicaragua mobil, Sierra Leone, Sierra Leone mobil, St. Kitts és Nevis mobil, St. Lucia, St. Lucia mobil, Suriname, Suriname mobil, Szenegál mobil, Szíria mobil, Szváziföld mobil, Togo, Togo mobil, Trinidad és Tobago, Turks és Caicos-szigetek, Turks és Caicos-szigetek mobil, Uganda mobil, Uruguay mobil, Zambia mobil, Zimbabwe mobil
9. díjzóna:
Afganisztán, Afganisztán mobil, Anguilla, Anguilla mobil, Barbados mobil, Belize mobil, Burkina Faso mobil, Burundi, Burundi mobil, Comore-szigetek, Eritrea, Eritrea mobil, Etiópia mobil, Fidzsi-szigetek, Fidzsi-szigetek mobil, Gambia, Gambia mobil, India mobil, Irak mobil, Katar, Katar mobil, Kongói Demokratikus Köztársaság, Kongói Demokratikus Köztársaság mobil, Közép-afrikai Köztársaság, Közép-afrikai Köztársaság mobil, Lesotho, Lesotho mobil, Libéria, Libéria mobil, Líbia mobil, Liechtenstein mobil, Madagaszkár mobil, Maldív-szigetek, Maldív-szigetek mobil, Mikronéziai Szövetségi Államok, Mikronéziai Szövetségi Államok mobil, Mozambik mobil, Namíbia mobil, Pakisztán, Pakisztán mobil, Palesztina, Palesztina mobil, Réunion-sziget, St. Kitts és Nevis, St. Vincent és Grenadine-szigetek, St. Vincent és Grenadine-szigetek mobil, Tanzánia mobil, Tonga, Tonga mobil, Új-Kaledónia, Új-Kaledónia mobil, Vietnám, Vietnám mobil, Zöld-foki Köztársaság, Zöld-foki Köztársaság mobil
10. díjzóna:
Comore-szigetek, Dzsubuti, Dzsubuti mobil, Egyenlítői Guinea, Egyenlítői Guinea mobil, Észak-Korea (KNDK), Grönland, Grönland mobil, Guayana, Guayana mobil, Húsvét-szigetek (Chile), Kelet-Timor, Kelet-Timor mobil, Marshall-szigetek, Marshall-szigetek mobil, Martinique mobil, Mayotte mobil, Mianmar, Mianmar mobil, Palau, Palau mobil, Réunion-sziget mobil, St. Pierre és Miquelon mobil, Szamoa, Szamoa mobil, Szómália
11. díjzóna:
Ascension, Bissau-Guinea, Bissau-Guinea mobil, Cook-szigetek, Cook-szigetek mobil, Diego Garcia, Dominikai-köztársaság mobil, Falkland-szigetek, Kiribati, Kiribati mobil, Kuba, Kuba mobil, Nauru, Nauru mobil, Niue, Pápua Új-Guinea, Pápua Új-Guinea mobil, Salamon-szigetek, Salamon-szigetek mobil, Sao Tomé és Príncipe, Sao Tomé és Príncipe mobil, Szent Ilona, Tokelau-szigetek, Tuvalu, Vanuatu, Vanuatu mobil

2. sz. Melléklet

Általános Szerződési Feltételek kivonata

1. Szolgáltató adatai, ügyfélszolgálat elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe

Szolgáltató cégneve:	QuaesTel Telekomunikációs Kft.
Szolgáltató rövidített cégneve:	QuaesTel Kft.
Szolgáltató székhelye:	1132 Budapest, Váci út 30.
Szolgáltató telefonszáma:	06-1/299-99-92
Adószám:	12841859-2-41
Céggjegyzékszám:	01-09-706068
Statisztikai számjel:	12841859642011301
Bankszámlaszám:	11734066-29900875
Szolgáltató internetes honlapjának címe:	www.QuaesTel.hu
ÁSZF elérhetősége:	www.QuaesTel.hu
Központi e-mail cím:	info@quaestel.hu
Ügyfélszolgálat címe:	1132 Budapest, Váci út 30.
Ügyfélszolgálat telefonszáma:	06-80/10-20-20
Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje	munkanapokon 9-18 h-ig

2. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérgénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasa esetén jogosult az alább felsorolt (ÁSZF 30.1. pont) illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti.

Az elévülési idő 1 év.

Központi felügyeleti szervek:

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén Felek az Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához (NHH) vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez jogosultak fordulni.

Nemzeti Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Telefon: 1-457-7100

Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: 1-459-4999

A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 1- 472-8900

Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál a felek kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

Területi felügyeleti szervek:

Az Előfizető elsősorban a szolgáltatás nyújtásának helye szerinti, területileg illetékes felügyeleti szervezetekhez jogosult fordulni.

3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

Felvilágosítás Előfizetői adatokról

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizető kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Szolgáltató az Előfizető személyes adatait ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. Az Előfizető ezen adataihoz az Előfizetői szerződésben megadott telefonszám/azonosító segítségével fér hozzá.

Előfizetői adatok tárolási ideje

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Előfizetői szerződés fennállása alatt, illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig az Előfizető tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az Előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

Adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatás

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A Szolgáltató adat-és titoktartási kötelezettsége

Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltatót, annak tagjait, alkalmazottait és megbízottjait egyaránt terheli.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanúságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben számláját vagy egyéb tartozását a számlán vagy egyéb érvényes iraton feltüntetett esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató a számlatartozás behajtását egy, az általa ezzel a feladattal megbízott, titoktartásra kötelezett harmadik személlyel is elvégeztetheti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával feltétlen és visszavonhatatlan beleegyezését adja ahhoz, hogy az írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a nevét, késedelmes fizetésének tényét, valamint az ezzel kapcsolatos adatait egy nyilvános – harmadik személyek által hozzáférhető – adatbázisban rögzítsék, illetve hogy ezeket a Szolgáltató másik távközlési szolgáltatónak átadja.

4. Előfizetői szolgáltatások meghatározása, szolgáltatási díjak, kedvezmények megállapítása, minőségi célértékek

A QuaesTel Kft., helyhez kötött távbeszélő szolgáltatása VoIP alapú telefonrendszer, amely az Internet mint hálózat közbeiktatásával sokrétű telefonálási alternatívát kínál, a hagyományos telefon szolgáltatásokkal szemben. A szolgáltatás távbeszélő összeköttetés létesítését teszi lehetővé belföldön és külföldön elérhető nyilvános távbeszélő (PSTN) és mobil rádiótelefon hálózathoz csatlakozó előfizetőkkel.

A szolgáltatás KSH besorolása:

SZJ 64.20.12.0 Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás

SZJ 64.20.16 Adathálózati szolgáltatás

A szolgáltató által nyújtott QLink PBX IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások részletes meghatározását az ÁSZF III. pontja tartalmazza.

Egyszeri díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az ÁSZF 3. sz. melléklete szerinti egyszeri, illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni. Az aktuális díjak mértékét, alkalmazásának szabályait a mindenkor hatályos ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

Előfizetési díjak

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF 3. sz. melléklete szerinti díjakat köteles fizetni.

Minőségi célértékek

A szolgáltatások minőségi mutatóit és célértékeinek meghatározását az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

A minőségi célértékek értelmezése

- a.) Új hozzáférés létesítési idő
A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.
[megkezdett naptári nap]
- b.) Minőségi panasz hibaelhárítási ideje
A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje.
[megkezdett óra]
- c.) Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje
A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap]
- d.) A szolgáltatás-rendelkezésre állása (RA)
A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]
- e.) A rendelkezésre állás számítási módja
 $RA = [1 - SZKT / SZT] * 100$, ahol
SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama
SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam
- f.) A sikertelen hívások aránya
A sikertelen hívások aránya a vizsgált időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)
- g.) A hívás felépítési ideje
A hívás felépítése az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)
- h.) Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje:
A kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje. (másodperc)
- ii.) Bithibaarány hozzáférési vonalanként
A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

5. A számlázás módja

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, aki a számla összegét az azon feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. Az Előfizető által megadott levelezési címre, illetve az Előfizető állandó lakhelyére, tartózkodási helyére, székhelyére kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 5. napon kézbesítettnek tekintendők. Ha az Előfizető a számlát a tárgyó végéig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyó 20. napjáig bejelenteni. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése átutalással történik. Az Előfizetőnek a számlán feltüntetett, esedékes teljes összeget kell megfizetnie a fizetési határidőig, az összegre nézve beszámítással nem élhet.

A telepítési díjat, ha ilyen költség felmerül, az Előfizető bekapcsolása után fizeti meg az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkori jogszabályoknak megfelel. A számlázási rendszer zárt, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

Az előfizetési- és a forgalmi díj megfizetésének gyakorisága havi rendszerességgel történik. A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül esedékes.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon értesíti.

6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje

A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál telefonon vagy e-mailben jelentheti be.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) élőhangos hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az élőhangos szolgálat szünetelése idején a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató köteles nyilvántartásba venni, és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.

Hibabejelentő elérhetőségei: 06-80/10-20-20, 06-1/299-99-92, telekom@support.quaestel.com

Hibabejelentés, hibás teljesítés

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, e-mailben vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeknél alacsonyabb szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Hibaelhárítás időtartama

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát az ÁSZF 4. számú mellékletében vállalt célértéken belül kijavítani.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor, és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

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 időszakokkal meghosszabbodik.

A hibabejelentés nyilvántartása

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, amely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
 - a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
 - b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
 - c) a hibajelenség leírását;
 - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Hibabejelentés visszaigazolása

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan e-mailben az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott, vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában

Előfizető értesítése a hiba javításáról

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt arról, hogy

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

A Szolgáltató a hibaelhárítás után, annak megtörténtéről az Előfizetőt e-mail formájában értesíti. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítás során

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján az ÁSZF 4. számú mellékletében vállalt célértéken belüli határidőben elvégzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

Előfizető érdekkörébe tartozó hiba

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, és az ÁSZF 3. számú melléklete szerinti kiszállási- és munka óradíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 3. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Soron kívüli hibaelhárítás

Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdja a helyszíni hibaelhárítást az ÁSZF 3. számú mellékletben megjelölt sürgősségi díj ellenében.

Késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

Az ÁSZF 23.5.3. pontjában megjelölt határidő nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- a) Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy

napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

b) Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

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

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető nem, vagy csak utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltató hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti.

Előfizető által bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési rendje

Amennyiben Előfizető a QuaesTel Kft. szolgáltatásai igénybevételéből eredő díjak összecsúszását vitatja, az ellen írásban reklamációt kizárólag a QuaesTel Kft. ügyfélszolgálatához nyújthat be. Előfizető ezen jogával a hivatkozott számla fizetési határidejének lejáratáig teheti meg. Az ezt követően beérkezett számlareklamációkat a Szolgáltató nem köteles befogadni. A személyes ügyfélszolgálati iroda címe: 1132. Budapest, Váci út 30. A telefonos ügyfélszolgálat munkanapokon 9:00 és 18:00 óra között áll Előfizetők rendelkezésére. Telefon: 06 80 10 20 20, fax: 06 1 299 9993, e-mail: info@QuaesTel.hu

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést felmondani.

Az Előfizetői számlareklamáció a számla fizetési határidejére nincs halasztó hatállyal.

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

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

Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás elengedhetetlen részét képező jelszó védelméről gondoskodik. Az Előfizető jelszavának felhasználásból eredő károkért a Szolgáltató nem vonható felelősségre. Szolgáltató a 100 Ft alatti eltérések kivizsgálására és helyesbítésére nem kötelezhető.

Szolgáltató köteles a bejelentett számlapanasz kivizsgálását és elintézését a vállalt minőségi célértékek (ÁSZF 4. sz. melléklete) szerinti határidő betartásával rendezni.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.

Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt tudomására jutást követően haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke:

- a) csomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított csomag részegysége és a csomagban összesen szolgáltatott részegységek darabszáma arányának szorzata, vagy
- b) egység jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő, ennek hiányában az Előfizető által az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a bejelentését megelőző 6 hónapban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasa esetén jogosult az ÁSZF 30.1. pontja szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti.

Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 30.2. pontja szerinti bíróság illetékes.

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentését az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem vizsgálta ki. A maximálisan igényelhető kötbér mértéke az ÁSZF 23.5.10. pontjában meghatározott kötbér mértékéhez igazodik.

Kötbérigény kezelése

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, amely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba vesz, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető részére a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

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

A Szolgáltató az Előfizető utólagos bejelentésére nem fizet kötbért.

Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért). A kártérítés összege a Szolgáltatónak okozott kárral azonos mértékű.

Előfizetői kártérítési igények kezelése

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

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

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

Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai

Az Előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői szerződés általában a Felek egyező akaratával módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítása írásban, üzletkötőn keresztül, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, postai levélben az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet.

Az ÁSZF módosítása

Az ÁSZF - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a jelen bekezdésben foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást az ÁSZF 12.3 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei

A Szolgáltató az ÁSZF rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató:

- a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- az n ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- egyéb, vis maior vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az Előfizető ÁSZF módosítás miatti szerződés felmondási joga

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.3 pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott

kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

A jelen pont vonatkozásában az előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja az elektronikus levél formájában kézbesített értesítés elküldésének napját követő 4. napon, illetve az egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítés esetében az egyéb elektronikus hírközlési módon megtett közlés napját követő 4. napon.

Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

Kétoldalú szerződésmódosítás - lényeges módosítások esetében

Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a szerződés módosítást kezdeményezni. Az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

Díjmódosítás

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az ÁSZF módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó eltérő megállapodása kivételével - elfogadásnak minősül.

Előfizető egyoldalú szerződés módosításai

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

Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik. Az Előfizető igénye esetén a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja Előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette és az előfizetői minőség megváltoztatásához szükséges feltételeket igazolta, továbbá aktuális díjtarozása nincs és az adminisztrációs átírási díjat és az egyéb esetleg felmerülő díjakat (így például amennyiben az átírandó előfizetéshez hűségnyilatkozat kapcsolódik és a hűség átvállalására nem kerül sor, a hűségnyilatkozatban rögzített összeg) megfizette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát, a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyósztámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 30 napon) belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

Ha az Előfizető módosítani kívánja havidíjas szolgáltatásainak körét (új szolgáltatás aktiválása, meglévő szolgáltatás lemondása), azt a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja, feltéve, hogy kérelmét írásban (postai levél, fax, e-mail) annak kért hatályba lépése előtt legalább 3 munkanappal eljuttatta a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Felek közös megegyezésével történő Előfizetői szerződés módosítás

Átírás:

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a Feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az átírás időpontját az átírást kérő Felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átírásakor kell rendezni.

A korábbi előfizető jogutódja - az a személy akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik.

Előfizető kijelenti, hogy az átírást követő 15 napon belül rendezi jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tesz a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

Áthelyezés:

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásakor egyeztetett időpontban - de legfeljebb a kérelem beérkezését követő 30 napon belül - teljesíti, ha a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az egyeztetett időpontban saját érdekkörében felmerülő okból nem teljesít, úgy az késedelmes teljesítésnek minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű. Az áthelyezés díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, amely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 180 napon belül nem kerül sor, az Előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az Előfizetői szerződés megszűnik.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének bármely esetében a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető hívást kezdeményezni és fogadni nem tud. Ez vonatkozik a segélyhívó számokra is.

A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- d) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- e) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés

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

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli, előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maiornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. A szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés, ha a szünetelést az Előfizető kérte, vagy a szünetelés az Előfizetőnek felróható okra vezethető vissza.

Az Előfizető kérésére az Előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet – kivéve a határozott idejű szerződéseket.

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban kérheti. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi, a 3.sz mellékletben meghatározott eljárási díj megfizetése mellett.

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

Amennyiben az Előfizető a szüneteltetés lejártá után nem kéri a szolgáltatás visszakapcsolását, úgy Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 8 napos felmondási idővel felmondani.

A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb 6 hónapra szüneteltetheti, míg más előfizetők esetében a szüneteltetés időtartama legalább egy hónap azzal, hogy a szüneteltetés összidőtartama naptári évenként legfeljebb 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást feltételes kedvezménnyel kívánja igénybe venni, úgy az érdekkörébe tartozó szolgáltatás szüneteltetésének lehetőségéről a hűségnyilatkozatban vállalt időtartamra lemond.

A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló első felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos; 50 000 Ft feletti díjtartozás esetén a fizetési határidő lejártát követő 10 napos- határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d) Tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket.

Az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 15.1.b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban, elektronikus levél formájában értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatásokat sem biztosítja. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

A fenti bekezdéstől eltérően a telefonszolgáltatás tekintetében Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

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

Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 15.1. pont szerinti bármely korlátozást a kérelem kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, az Előfizetőnek nincs semmilyen díjtartozása, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. számú mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat (visszakapcsolási díj Szolgáltató általi felfüggesztés esetén) számolhat fel.

A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti – korlátozásból eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor megküldi az Előfizető részére az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát.

A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével – amennyiben a Felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

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

A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

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

A határozatlan idejű szerződés automatikusan megszűnik, amennyiben az Előfizető az utolsó hívást követően 180 napig teljesen tétlen. Ez azt jelenti, hogy az Előfizető arra alkalmas készülékkel nem regisztrál a Szolgáltató hálózatában, illetve hívást nem kezdeményez, és nem fogad. Határozatlan idejű szerződés automatikus megszűnése esetén az Előfizető:

- a) a szerződés megszűnését követő 180 napig visszaigényelheti hívószámát az adminisztrációs díj megfizetése mellett.
- b) nem élhet számhordozási kéressel a Szolgáltató felé.

A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést írásban, legalább 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

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

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

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

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést Szolgáltató egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

A Szolgáltató Felmondása Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést az Eht. 134 § (3)-(5) bekezdéseiben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

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

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

A Szolgáltató felmondása előfizetői díjtartozás esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) az Előfizető a díjtartozás összecsúszását 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,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette, és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az ÁSZF 15.1 pontjának feltételei szerint – a kárenyhítés érdekében korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szerződést kötött a Szolgáltatóval, és akár egy szerződéssel kapcsolatban is elmulasztotta díjfizetési kötelezettségét, a Szolgáltató jogosult megszüntetni az Előfizető valamennyi Előfizetői Szerződését a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint.

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

A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Az 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató az Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására, különben ezen esetekben az Előfizető elveszíti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszíti az Előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a tőle elvárható módon együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában lévő technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak. Amennyiben ennek a kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére.

3. sz. Melléklet Szolgáltatások díja

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás díja* (havi díjak)
QLink PBX, QLink PBX Nomad előfizetési díj	egyedi előfizetői szerződés szerint Ft/hó
QLink Virtual PBX, QLink Virtual PBX Nomad előfizetési díj	egyedi előfizetői szerződés szerint Ft/hó
Migráció, telepítés	meglévő műszaki paraméterek figyelembe vételével, egyedi előfizetői szerződés szerint
Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás díja* (egyszeri díjak)
Előfizetői adatok módosítása, átírás:	0 Ft
Előfizetői szám visszakapcsolása:	2.500,- Ft/számtartomány
Számhordozás:	3.000,- Ft/ számtartomány
Tételes számlarészletező, elektronikus formában:	0 Ft
Tételes számlarészletező, papíralapú, egyéni előfizetőknek:	ingyenes
Tételes számlarészletező, papíralapú, üzleti előfizetőknek:	10 Ft/lap

*a díjak az áfa mértékét nem tartalmazzák!

4. sz. Melléklet

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK

Megnevezés	Értelmezés	Minimál érték	Célérték
Új hozzáférési létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap)	45 nap	30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	120 óra	48 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	A forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje. (megkezdett naptári nap)	30 nap	15 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás éves átlagban kiszámított rendelkezésre állásának ideje (%).	98%	96%
Sikertelen hívások arány	A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest (%).	<10 %	<5 %
A hívás felépítési ideje	Az adatgyűjtési időszakban végzett tesztívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (mp).	10 mp	5 mp
A kezelő, hibafeltevő válaszáideje	A hibafeltevő munkahelyre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszáideje (mp).	120 mp	30 mp

5. sz. melléklet

ADATVÉDELMI ÉS
ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT

Készült az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Korm.rendelet 3. § (1) bekezdése alapján. Elektronikus formában elérhető a <http://www.quaestel.hu> oldalon vagy a Quaestel Kft. ügyfélszolgálatán.

1. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

Avtv: a személyes adatok kezeléséről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;

Eht. az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény;

Felhasználó: a természetes személy előfizető, igénybevevő, felhasználó személyétől eltérő számlafizető személy, akinek a személyes adatait az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása során a Szolgáltató kezeli;

Szabályzat: a Quaestel Kft. jelen adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata;

Szolgáltató: a Quaestel Kft., aki az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtja.

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELHETŐ SZEMÉLYES ADATOK KÖRE ÉS AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Az Eht. 154. §-a alapján a Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait az alábbi célokból kezelheti:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló Előfizetői szerződés létrehozatala és tartalmának meghatározása;
- b) az Előfizetői szerződés módosítása;
- c) az Előfizetői szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése és az abból származó díjak számlázása és az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése; továbbá
- d) a Szolgáltatások nyújtása [Eht. 154. §. (3) bek.]
- e) az Eht által meghatározott körben bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célból (Eht. 159/A. §.). A fenti célok elérése érdekében a Szolgáltató részletesen az alábbi Felhasználói adatok kezelésére jogosult:

I. Előfizetői szerződés megkötése, módosítása körében:

- a) a Felhasználó neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Felhasználó esetén a Felhasználó (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Felhasználó esetén a Felhasználó cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint a Felhasználó bankszámlaszám;
- d) a Felhasználói végberendezés felszerelésének helye és a Felhasználó a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai;
- e) ha a Felhasználó és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha a természetes személy Felhasználó életkora miatt korlátozottan cselekvőképességű, a természetes személy Felhasználó törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai;

II. A szolgáltatási díjak számlázása érdekében a Szolgáltató az alábbi személyes adatokat kezeli:

- a) az I. alfejezet a)-c) pontjaiban foglalt adatok
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) 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;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

- j) távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) 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 adatok.

Az Eht. 157 § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató a fenti adatokat az ott meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, azaz az igények keletkezésétől számított **egy évig kezelhetőek**.

III. Hibabejelentés esetén a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

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

Az Eht. 141. §-a alapján a Szolgáltató a hibabejelentéssel kapcsolatos fenti III. a)-g) pontok szerinti adatokat a rögzítéstől számított egy évig őrzi meg.

IV. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzés

A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - **megőrzi** a szolgáltatás Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az

érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) nomadikus telefonszolgáltatás, helyhez kötött telefon-, vagy internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén I. alfejezet a)-c) pontjaiban foglalt adatok;
- b) nomadikus telefonszolgáltatás, helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési (e-mail) szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) nomadikus telefonszolgáltatás, helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) nomadikus telefonszolgáltatás, helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-, technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e) helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

Az fenti a) – j) pontokban előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.

A Szolgáltató a fenti a) – j) pontokban foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-c) pontok szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontokban meghatározott adatokat azok keletkezését követő **egy évig**, a sikertelen hívások során előállított adatokat azok keletkezését követő **fél évig** köteles megőrizni.

V. Egyéb rendelkezések

A Felhasználó, a Felhasználó és a Felhasználó kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult a Felhasználó más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik a Felhasználóval való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevitelét (pl. telefonszám, faxszám; személyi igazolvány / útlevelezési szám; e-mail cím).

Felhasználó kifejezett egyértelmű írásbeli hozzájárulása esetén jogosult Szolgáltató a Felhasználó személyi azonosító igazolványáról fénymásolatot készíteni.

3. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMÁT ÉS MÓDJÁT

A személyes adatok tárolásának időtartamát a 2. fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely nem megengedett célból adatkezelés történt. azon személyes adatokat, amelyekre vonatkozóan a törvényes adatkezelési idő eltelt, Szolgáltató legfeljebb 30 napon belül törli.

Az Avtv. 6. §. és az Eht. 154. § (7) bekezdése szerinti tájékoztatási kötelezettségének Szolgáltató elsősorban a jelen Szabályzat elkészítésével és közzétételével tesz eleget, de a Felhasználó kérése esetén ügyfélszolgálatán bármikor az általa kezelt személyes adatok köréről, az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is tájékoztatást ad.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen Szabályzatban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

A Felhasználó adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Felhasználó előzetesen kifejezetten hozzájárult.

A Szolgáltató egymástól az alábbiak szerint különíti el az általa kezelt személyes adatokat kezelési céljuk szerint:

- kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;
- logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

4. A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI

I. A Felhasználó hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

- saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknél, illetőleg
- tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az Felhasználó beleegyezésével adhatja tovább az Felhasználó általa kezelt adatait.

Az Felhasználó e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

II. Felhasználó hozzájárulásától független adattovábbítás

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a 3.II. alfejezetben felsorolt adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

A 3.II. alfejezetben felsorolt adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, az adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a fentiek alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

Az Felhasználói adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

III. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

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

A szolgáltató az Felhasználó azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a Felhasználó

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

Az Felhasználó adatainak átadásáról a szolgáltató a Felhasználókat haladéktalanul értesíti.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Felhasználó adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett Felhasználónak a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- az Elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- a II. pontban meghatározott szervezeteknek;
- az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz.

5. ADATKEZELÉST ELRENDELŐ JOGSZABÁLYOK

- Alkotmányról szóló 1959. évi XX. törvény 59.§. (1)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény
- Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 154-162. §-aiban foglalt rendelkezések;
- Az Elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az Elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

6. JOGORVOSLAT

I. Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet töröltetni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

II. Helyesbítés kérése

Amennyiben a Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy a Felhasználó – az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

III. Tiltakozási jog

A Felhasználó tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve,

ha az adatkezelést törvény rendelte el;

b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;

c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi. A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül - e törvény szerint bírósághoz fordulhat.

IV. Hatósági jogérvényesítés

A Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Budai Központi Kerületi Bíróság Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez fordulhat tájékoztatásért, és / vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti. Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. Elérhetőség: <http://www.obh.hu>

7. A SZOLGÁLTATÓ BELSŐ ADATVÉDELMI FELELŐSE

Adatvédelmi ügyekben javasoljuk az ügyfélszolgálat segítségét igénybe venni és ott dolgozó munkatársunknak bejelentést tenni.

1132. Budapest, Váci út 30.

Telefon: 1-299-9992

e-mail: info@quaestel.hu

A belső adatvédelmi felelős:

- közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót és értesíti a bejelentőt.

8. A SZOLGÁLTATÓ ALKALMAZOTTJÁT, TAGJÁT, MEGBÍZOTTJÁT

TERHELŐ ADATVÉDELMI ÉS TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

6. sz. Melléklet

SZÁMHORDOZÁSI SZABÁLYZAT

Ügyfelünk számhordozást akkor kezdeményezhet, ha a hordozni kívánt telefonszám használatára jogosult, azaz érvényes szerződéssel rendelkezik jelenlegi szolgáltatójánál. Ez azt jelenti, hogy az adott telefonszámhoz tartozó, névre szóló előfizetői szerződése van). Számhordozás először az adott előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezhető.

A számhordozást az Quaestel Telekommunikációs Kft. bonyolítja teljes egészében. Ehhez szükség van egy meghatalmazásra, melyben ügyfelünk felhatalmazza a Quaestel Kft-t, hogy számhordozási ügyben eljárjon Ön helyett jelenlegi szolgáltatójánál. Meghatalmazás ügyfélszolgálatunkon, vagy partnereinknél igényelhető.

A számhordozás ún. számátadási időablakban történik meg. A számátadási időablak az a 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben számhordozáskor szolgáltatás az átvadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatónál megkezdődik, illetve a szolgáltatás az egyik előfizetői hozzáférési ponton megszűnik és a másik előfizetői hozzáférési ponton megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás szünetelhet. A számátadási időablakok kezdő időpontjait jogszabály rögzíti: munkanapokon 18.00 óra, szombaton 8.00 óra. A számhordozás időpontjáról e-mailben küldünk értesítést a hordozást megelőző 2-4 munkanappal.

Számhordozást csak akkor tudunk kezdeményezni, amennyiben Ön jelenlegi szolgáltatója fele minden fizetési kötelezettséget teljesített, és nincs lejárt tartozása a hordozás pillanatában. Az átvadó szolgáltató abban az esetben tagadhatja meg a számhordozási igényt, ha az előfizetőnek az átvadó szolgáltatóval szemben számlatartozása vagy egyéb, szerződésből eredő tartozása van, amelyet az átvevő szolgáltató nem vállal át, vagy ha a számhordozást kér előfizető nem azonosítható a meghatározott dokumentumok alapján, vagy az adott előfizető számára a szolgáltatás megindítása óta még nem telt el 30 nap.

A Quaestel Telekommunikációs Kft. a számhordozást követően nem a hagyományos telefonvonalon szolgáltató tovább, hanem az Interneten keresztül ún. VoIP hálózaton. Ezt azt jelenti, hogy a számhordozási igény megadásakor ügyfelünknek össze kell kapcsolódnia az Quaestel Kft-vel az Interneten keresztül. Az összekapcsolódáshoz szükséges VoIP eszközt ügyfelünknek kell beszereznie. Eszközök beszerzésében és beüzemelésében kérje segítségünket, vagy jelezze igényét ügyfélszolgálatunkon.

E dokumentum aláírásával ügyfelünk tudomásul veszi:

- a számhordozás idő pontjának kijelölését követően nem áll módunkban a folyamatot visszafordítani.
- a számhordozást követően minden egyéb szolgáltatás megszűnik az ügyfél telefonvonalán. Ez érinti esetleg azt az ADSL szolgáltatást is, mely meglévő telefonvonalán működött. Ennek következményeként a korábbi telefonszolgáltatással együtt az Internet-szolgáltatás is megszűnhet. Mivel az Quaestel QLink PBX telefonszolgáltatását csupán Internet-kapcsolaton keresztül lehet igénybe venni, az Internethez való (esetleg más módon történő) hozzákapcsolódásról az ügyfélnek gondoskodnia kell.

Számhordozáshoz szükséges dokumentumok:

- Számhordozási szabályzat (eredeti)
- Előfizetői meghatalmazás (eredeti)
- Szolgáltatási szerződés
- Aláírás címpéldány (csak üzleti ügyfelek esetén)

A számhordozási szabályzatot tudomásul veszem:

Kelt: _____, _____ év _____ hó _____ nap

Ügyfél