

Quaestel Kft.

H-1132 Budapest,
Váci út 30.
t (+36 1) 2 999 992
f (+36 1) 2 999 993
www.quaestel.hu

QUAESTEL TELEKOMMUNIKÁCIÓS KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ASZINKRON ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSRA

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Szolgáltató neve:	QuaesTel Telekommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság (QuaesTel Kft.)
Szolgáltató székhelye:	1132 Budapest, Váci út 30.
Szolgáltató postacíme:	1132 Budapest, Váci út 30.
Szolgáltató ügyfélszolgálatának címe:	1132 Budapest, Váci út 30.
Szolgáltató ügyfélszolgálatának telefonszáma:	06-80-10-20-20
Szolgáltató ügyfélszolgálatának faxszáma:	06-1-299 9993
Szolgáltató ügyfélszolgálatának nyitvatartása:	munkanapokon 9-18 óráig
Szolgáltató internetes honlapja:	www.quaestel.hu

2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA ÉS HATÁLYA

Az általános szerződési feltételek (ÁSZF) Szolgáltató által nyújtott aszinkron adathálózi szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazzák. Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény alapján, továbbá az elektronikus hírközlési szolgáltatási jogviszonyra vonatkozó jogszabályoknak, így különösen az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével készültek.

Az ÁSZF alapján a QuaesTel Kft., mint elektronikus hírközlési szolgáltató a függelékekben részletezett előírásoknak megfelelő aszinkron adathálózi szolgáltatást nyújt Előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed Szolgáltatóra, valamint Szolgáltatóval az aszinkron adathálózi szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (Előfizetőre, Felhasználóra).

Szolgáltató Előfizető, illetőleg Igénylő javára az egyedi előfizetői szerződésben az ÁSZF-től egyező akarattal eltérhet.

Az ÁSZF alapján Szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja az aszinkron adathálózi szolgáltatást.

Amennyiben az ÁSZF törzsrésében foglaltaktól a függelék rendelkezése eltér, a függelékben foglaltak az irányadók. Az ÁSZF az ügyfélszolgálaton és Szolgáltató www.quaestel.hu internetes honlapján megtekinthető, arról másolat kérhető.

3. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

Az aszinkron adathálózi szolgáltatás (SZJ 64.20.16.3) keretében Szolgáltató az alábbi előfizetői szolgáltatásokat (termékeket) nyújtja:

- QCard előre fizetett hívókártya szolgáltatás – az 1. sz. függelék szerint,
- QLink CPS Business közvetítő-előválasztás szolgáltatás – a 2. sz függelék szerint.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

Az aszinkron adathálózi szolgáltatást igénybe venni kívánó Igénylő, valamint Szolgáltató közötti előfizetői jogviszony előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az előfizetői hozzáférési ponton Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez a mindenkor vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Az előfizetői szerződés egyedi előfizetői szerződésből és Szolgáltató általános szerződési feltételeiből áll. Az előfizetői szerződés írásban, szóban, illetve ráutaló magatartással jön létre. Ráutaló magatartással jön létre a szerződés, amennyiben Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos, illetve szóbeli szerződés hiányában is biztosítja, Előfizető pedig a szolgáltatást bizonyítható módon igénybe veszi.

Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az Igénybejelentőnek Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a megrendelést megelőző 6 hónapon belül Szolgáltató felmondta.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezék a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel. A szolgáltatás igénybevétele érdekében Előfizetőnek biztosítania kell az aszinkron adathálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételére a szerződés időtartama alatt.

A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátait az egyes előfizetői szolgáltatásokról szóló függelékek tartalmazzák.

5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ESZKÖZ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ

Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelményként a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére célértékként a megrendelés Szolgáltató általi kézhezvételétől számított 30 napot állapít meg. Felek a teljesítésre külön határidőben is megállapodhatnak.

Új hozzáférés létesítésének minősül Előfizetőnél az első, illetve minden további hozzáférés létesítése.

Amennyiben Szolgáltató és Előfizető megegyezik, hogy több szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor mérési szempontból minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít.

Amikor egy Igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor mérési szempontból a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: Szolgáltató nyilvántartásai alapján a megrendelés Szolgáltató általi kézhezvételének időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt idő napokban.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE, ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

Az egyes előfizetői szolgáltatások minőségi célértékeit, a minőségi célértékek értelmezését, és teljesülésük mérésének módszerét a függelékek tartalmazzák.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

Az előfizetői szerződésnek a következő előfizetői adatokat kell kötelező jelleggel tartalmaznia:

- Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét;
- nem természetes személy (üzleti/intézményi) előfizető esetén Előfizető cégjegyzékszámát vagy adószámát, valamint Előfizető bankszámlaszámát.

Az előfizetői szerződés - általában - határozatlan időre jön létre. Ettől eltérő eseteket, illetve a legrövidebb szerződési időszakot a függelékek tartalmazzák.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

Az ÁSZF-et Szolgáltató - jelen pontban meghatározott módon - egyoldalúan módosíthatja. Szolgáltató az ÁSZF módosításról szóló tájékoztatást köteles a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, illetve Előfizetőit a hatályba lépést megelőzően 30 nappal értesíteni. A módosított ÁSZF a korábban kötött előfizetői szerződéseket módosítja, illetve kiegészíti.

Szolgáltató a tájékoztatás ügyfélszolgálatán történő közzétételének az alábbiak teljesítésével tesz eleget:

- a tájékoztatást a helyiségben, és/vagy az Interneten működtetett ügyfélszolgálatán közzéteszi, továbbá
- az abban foglaltakról a telefonon működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Szolgáltató Előfizető értesítésére fennálló kötelezettségének a következő módokon tehet eleget:

- Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- elektronikus levélben történő értesítéssel, vagy
- egyéb elektronikus hírközlési úton (pl. telefon útján);
- az értesítendő Előfizetők körétől függően az értesítés történhet országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

Szolgáltató a napilapban közlemény útján történő értesítést abban az esetben alkalmazza, amennyiben Előfizetőket az előfizetői szolgáltatás - a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, naptári hónapoként 1 napot nem meghaladó - szüneteltetéséről, illetve az ÁSZF módosításáról kívánja tájékoztatni.



Az ÁSZF módosítása esetén Előfizető Szolgáltató általi értesítésének az alábbiakat kell tartalmaznia:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a módosított ÁSZF elérhetőségét;
- ha Szolgáltató Előfizetők által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel Szolgáltató a módosítást indokolja;
- Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Szolgáltató nem köteles Előfizetőt az ÁSZF azon módosításáról tájékoztatni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályokat kell - értelemszerűen - alkalmazni.

Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- ha az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezi a szerződéses feltételek lényeges módosítását;
- ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- ha a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Amennyiben Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott jogosultsága alapján az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, erről Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti. Ebben az esetben Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az ÁSZF-módosítás Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Előfizető nem mondhatja fel az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Szolgáltató a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást megelőző 30 nappal előbb írásban értesíti Előfizetőt, és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást tesz közzé.

Amennyiben a megváltozott díjakat tartalmazó számla Előfizető által történő kiegyenlítése nem történik meg a számlán megjelölt fizetési határidőn belül, akkor Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatást korlátozza, illetve az előfizetői szerződést felmondja.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére, illetve az előfizetői szerződés Előfizető személyében öröklés vagy jogutódlás következtében bekövetkező változás (átírás), továbbá szünetelés, Előfizető által kezdeményezett számváltozás, vagy egyéb előfizetői adatváltozás miatti módosítására vonatkozó rendelkezéseket a ÁSZF függelékek tartalmazzák.

Az előfizetői hívószámot Szolgáltató megváltoztathatja:

- ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé,
- ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta.

Szolgáltató ezekben az esetekben köteles Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni, illetve a számváltozást díjmentesen biztosítani.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE

Az előfizetői szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet:

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

Ha Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre, – a rendszeres karbantartás esetét kivéve – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.



10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen Előfizető által indított, vagy Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen ha Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
 - Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása (díjtartozásnak számít Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés) van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot.
 - Az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján magas forgalom összeghatár miatti szünetelés: Előfizető az előfizetés típusától, illetve Szolgáltatóval fennálló előfizetői jogviszony időtartamától függően, valamint a fogyasztói szokások alapján minden számlázási ciklusban meghatározott összeghatárig (Magas forgalom összeghatár) használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle Szolgáltató előleg-megfizetést követelhetne.
- A szerződéskötést követő 6 hónapon túl az előfizetői jogviszony kezdete óta kiállított és kiegyenlített számlák átlaga képezi a magas forgalom számításának alapját.

Vizsgált időszak - Magas forgalom összeghatár:

- első 6 hónapban - 30.000,- Ft
 - 6 hónapon túl, de 24 hónapon belül - az átlag 1,5-szerese*
 - 24 hónapon túl - az átlag 2-szerese*
- * de legalább 30.000,- Ft

Ezen összeghatár elérésekor - mely számlázási ciklusonként többször is megtörténhet - Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a magas forgalom tényéről, az előleg összegéről és annak befizetésének határidejéről. Amennyiben Előfizető nem fizeti meg a meghatározott előleget, Szolgáltató jogosult csökkentett szolgáltatást nyújtani. Ilyenkor a teljes szolgáltatás további igénybevételére csak abban az esetben van lehetőség, ha Előfizető Szolgáltató által meghatározott előleget megfizeti. Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben Előfizető érdekkörében felmerült okból kifolyólag nem lehet őt elérni. Szolgáltató -az Eht. 127. § (4) bekezdésére figyelemmel- a szolgáltatás teljes felfüggesztése helyett Előfizető érdekében biztosítja Előfizető hívhatóságát, a segélykérő hívások továbbítását, valamint Szolgáltató ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérhetőségét, kimenő forgalmát pedig felfüggeszti. Amennyiben Előfizető több előfizetéssel rendelkezik Szolgáltatónál a magas forgalom összeghatár az összes előfizetésre együttesen értendő. Szolgáltató biztosítja, hogy Előfizető a forgalmi egyenlegéről és a magas forgalom összeghatáráról tájékoztatást kapjon a telefonos ügyfélszolgálaton.

Előfizető igénye szerint lehetőség van forgalmi előleg megfizetésére. Amennyiben az előleg nem kerül megfizetésre, a számlázási ciklusról kiállított havi számla alapján az ÁSZF számlafizetésre vonatkozó rendelkezései szerint történik a forgalmi díjak megfizetése.

Szolgáltató az első esetben, ha Előfizető magatartása a hálózat biztonságos működését, a Felhasználók életét, illetve testi épségét akadályozza, vagy veszélyezteti, jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni. A kimenő forgalom korlátozása esetén az állomásról csak Szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentőjét lehet hívni. A kimenő forgalom korlátozása esetén is köteles Szolgáltató a bejövő hívások fogadását Előfizető számára biztosítani. Ha Előfizető a korlátozás okát megszünteti, Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul, legkésőbb 3 munkanapon belül megszüntetni, amint a korlátozás okának megszüntetéséről hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak Szolgáltatóhoz való megérkezését követő nyolcadik nap. Ha a felmondást követően Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről Szolgáltatót tájékoztatnia kell. A szerződés megszűnése nem mentesíti Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést súlyos szerződésszegés esetén Előfizető jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben előzetes írásbeli felszólítása ellenére Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg. Előfizetőnek a felmondást Szolgáltatónak az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélszolgálatára kell eljuttatni. A szerződés megszűnése nem mentesíti Előfizetőt az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

Szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést 60 napra jogosult bármikor írásban felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondásnak ezen túlmenően tartalmazni kell a felmondási időt, és a felmondási idő lejártának napját. Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha Előfizető részére Szolgáltató felmondását kézbesítették. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényrel megküldött felmondást akkor is, ha az két egymás utáni kézbesítést követően "Nem kereste", "Átvételt megtagadta" vagy "Nem fogadta el" jelzéssel érkezik vissza.



Szolgáltató Előfizető szerződésszegése esetén az előfizetői szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel különböző felmondási okokra hivatkozva, eltérő felmondási idővel (15 nap, 30 nap). Az előfizetői szerződés az adott felmondási idő leteltével megszűnik, amennyiben Előfizető a felmondási idő alatt a felmondási okot (szerződésszegő magatartást) nem szünteti meg.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a felmondást indokolni kell. A felmondásnak ezen túlmenően –az előbbiekkal összhangban - tartalmazni kell a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha Előfizető részére Szolgáltató felmondását kézbesítették. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényvel megküldött felmondást akkor is, ha az két egymás utáni kézbesítést követően "Nem kereste", "Átvételt megtagadta" vagy „Nem fogadta el” jelzéssel érkezik vissza. Szolgáltató a szerződés felmondása helyett jogosult biztosítékot kérni (pl. bankgarancia, kezességvállalás), vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát.

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha:

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekfigyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Amennyiben Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, Szolgáltató az alábbi jogkövetkezmények alkalmazására jogosult.

Amennyiben Előfizető a számlatartozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, Szolgáltató 15 napos fizetési határidővel felszólítja Előfizetőt a tartozása rendezésére (első fizetési felszólítás). Ha a felszólításban megjelölt határidőig a tartozását Előfizető nem egyenlíti ki, Szolgáltató 15 napos határidővel ismét felszólítja Előfizetőt a tartozása rendezésére (második fizetési felszólítás) azzal, hogy amennyiben Előfizető a második értesítésben megjelölt határidőig sem rendezi a tartozását, Szolgáltató jogosult Előfizető kimenő forgalmát korlátozni, és az előfizetői szerződést 30 napra felmondani.

Amennyiben Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. A felmondási idő lejártát követő 15. napig Szolgáltató visszakapcsolási díj ellenében lehetővé teheti az állomás forgalomba történő visszakapcsolását. A visszakapcsolási díj mértéke 3.000 Ft+ÁFA.

Nem jogosult Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege egy számla esetén nem haladja meg a bruttó 5.000 Ft-ot, vagy ha Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A határozatlan idejű szerződés a fenti eseteken kívül megszűnik:

- közös megegyezéssel,
- bármelyik szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A határozott idejű szerződés a fenti eseteken kívül megszűnik:

- a határozott idő lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg,
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A szerződés megszűnésekor Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza, és nem is érvényesít Előfizetővel szemben. A szerződés felmondási idő leteltével szűnik meg. A szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve, ha Előfizető a díjtartozására Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötött.

Határozott időre vonatkozó, kedvezményesen biztosított díj esetében a lejáratú idő előtti előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása, Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti megszüntetése/megszűnése, illetve az előfizetői szerződés - Előfizető szerződésszegő magatartása következtében történő - Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén Szolgáltató Előfizetőt a kedvezmények visszafizetésére, illetve kötbér megfizetésére kötelezheti az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerint.



12 A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

Az ügyfélszolgálat Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban, illetve a szolgáltatás minőségére vonatkozó - írásban, vagy személyesen tett - észrevételét (észrevételeit), reklamációját vizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban válaszol.

Szolgáltató az esetleges hibák bejelentésére a 06 80 10 20 20-as számon hibabejelentő szolgálatot biztosít. Előfizetőnek a szolgáltatás hibája esetén a hibabejelentő szolgálatnál kell a hibát bejelenteni.

Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább 1 évig megőrizni.

Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- Előfizető nevét, értesítési címét vagy más azonosítóját, hívószámát, egyéb elérhetőségét,
- a hibajelenség leírását, időpontját,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az összeköttetés azonosító számát,
- munkaszüneti napon történő bejelentés esetén Előfizetőhöz való bejutás rendjét.

Szolgáltató a hibabejelentést Előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- Előfizető nevét, értesítési címét vagy más azonosítóját, elérhetőségét,
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket, és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Szolgáltató a hibabejelentést követően a hibajegy számát (a hiba felvételének sorszámát) közli Előfizetővel.

Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdja a hibabehatárolást. Az előfizetői hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján Szolgáltató maradéktalanul, és megfelelő indoklással köteles Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért Előfizető részére a tárgyhavi számla végösszegéből 5%-os díjcsökkentést nyújt.

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

A hibaelhárítás határideje legfeljebb 120 óra. Az egyes előfizetői szolgáltatások esetén vállalt - 120 óránál rövidebb - hibaelhárítási határidő(ke)t a függelékek tartalmazzák.

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

Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele. Amennyiben Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik.

Szolgáltató a hibaelhárítás után az előfizetői szolgáltatást felajánlja Előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben 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.

Ha Szolgáltató a hibaelhárítást azért nem tudja lezárni, mert Előfizető, vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), akkor a hiba lezártnak tekinthető, amennyiben a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei megfelelnek a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek.

Amennyiben Előfizető meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével Szolgáltató nem ért egyet, Előfizető hatósági vagy független szakértőket kérhet fel a meg nem felelés igazolására. Ezeknek a jegyzőkönyvileg rögzített véleményét Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásával figyelembe venni.

Ha Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatási álláspontot vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (Hatóság), illetve a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.



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

Az ügyfélszolgálat Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban, illetve a szolgáltatás minőségére vonatkozó - írásban, vagy személyesen tett - észrevételét (észrevételeit), reklamációját vizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban válaszol.

Ha Előfizető Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződés díjtartozás miatt felmondani.

Ha Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincsen halasztó hatálya. Telefonos számlareklamáció alkalmával Előfizető köteles közölni a vitatott számla számát és a vitatott díjtételt. Amennyiben Előfizető a kiszámlázott hívásdíjat kifogásolja, úgy a reklamáció a kifogásolt tételek hívásrészletezõn történõ megjelölésével írásban nyújtható be.

Ha Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, úgy havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül, Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésétõl járó kamatait Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait Előfizető részére egyösszegben visszafizeti. A késedelmi kamat mértéke lakossági előfizetők esetében a Polgári Törvénykönyv 301. §-ában foglaltakkal egyezik meg, üzleti előfizetők esetében pedig a késedelmi kamat a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

Ha Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet Előfizető a számlán megjelölt határidõn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó jelen pont szerinti rendelkezés az irányadó.

Előfizető kérésére Szolgáltatónak biztosítani kell, hogy Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Egyéni előfizető kérésére Szolgáltató a hívásrészletezést elektronikus vagy nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni.

Abban az esetben, ha Előfizető nem fogadja el Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződõ felek megkísérlik a megegyezést. Amennyiben Szolgáltató Előfizető reklamációját elutasítja, de Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződõ felek között, Előfizető jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá az illetékes bírósághoz.

Ha Előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegrõl kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerõs lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást Szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követõ 15 napon belül megindította, és errõl a kérelem másolatának egyidejû megküldésével Szolgáltatót értesítette.

Előfizető Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési idõn belül érvényesítheti. Az elévülési idõ 1 év.

Az előfizetői jogviszonyból eredõ esetleges vitás kérdéseik rendezésére a szerződõ felek Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. Előfizető reklamációja esetén Szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetõségét - kizárólag a saját adatok vonatkozásában - Előfizető számára biztosítja.

14. ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

Szolgáltató az aszinkron adathálózati szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben, és az egyedi előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségek késedelmes, vagy a műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén Előfizető kérése alapján kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik. Késedelmes vagy hibás teljesítés esetén Szolgáltató Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt haszon kivételével.

Szolgáltató nem tartozik felelõsséggel azokért a károkért, amelyeket az aszinkron adathálózati szolgáltatás érdekkörén kívül esõ meghibásodásból, vagy elégtelenségbõl adódtak.

Szolgáltató felelõssége az aszinkron adathálózati szolgáltatást illetõen az előfizetői hozzáférési pontig terjed. Előfizetői hozzáférési pontként Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver komponensek értendõk. Szolgáltató felelõssége nem terjed ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adathálózati szakasz (Pl. ADSL, béreltvonal, Wireless Internet hozzáférés) meghibásodásából adódó hibás teljesítés esetére.



Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége alól, amennyiben Előfizető az érdekkörébe tartozó okból a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rontja a szolgáltatás minőségét, vagy egyéb módon kárt okoz.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények 1 év alatt évülnek el, mely elévülési idő az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítésének napjától számítódik.

Az üzemképtelen összeköttetés vállalt határidőn túli hibaelhárítása esetén, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban 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.

Ha a hiba következtében Előfizető az előfizetői szolgáltatást Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, akkor Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt Előfizető részére egy összegben visszafizeti. Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét, úgy a jóváírást a következő számlákban kell eszközölni mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre nem állása Előfizetőnek felróható okból következett be, úgy Előfizető nem jogosult a díjjóváírásra. A szolgáltatás ellenértékeként kiküldött számla meg nem fizetése miatti korlátozás esetén Szolgáltatót nem terheli a díjjóváírási kötelezettség.

Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezés csatlakoztatásából, a hibaelhárítás, karbantartás nem megfelelő biztosításából, illetve a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén Szolgáltatónak okozott kárért.

Előfizető nem kísérelheti meg a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatását, átalakítását. Ezen kötelezettség megszegése esetén Előfizető köteles megtéríteni Szolgáltatónak okozott kárt.

Az aszinkron adathálózatot harmadik félnek továbbértékesíteni csak Szolgáltató engedélyével, az erre irányuló szolgáltatási szerződés megkötése mellett jogosult Előfizető.

Szerződő felek közötti jogvita rendezésének eljárása, az előfizetői bejelentések és panaszok intézésének módja, az eljáró hatóságokkal kapcsolatos kérdések - egyebekben - az ÁSZF 13. pontjában szabályozottak.

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (vis maior) merül fel, amely megakadályozza a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.



15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

Az aszinkron adathálózati szolgáltatás igénybevételéhez csak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 80. §-ának (1)-(3) bekezdésében meghatározott alapvető követelményeknek megfelelő, s azt ezt igazoló megfelelőségi nyilatkozattal ellátott végberendezést szabad használni.

Az egyes előfizetői szolgáltatásokhoz használható végberendezéseket a függelékek tartalmazzák.

16. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT ELŐFIZETŐNEK, ILLETVE FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS

Előfizető személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani.

Szolgáltató által végzett adatkezelésre az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv.,
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. XVII. fejezetében foglalt rendelkezések,
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet,
- az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet.

Előfizető személyes adatainak kezelésére Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez Előfizető az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor hozzájárult; másrészt, ha az adatok kezelését jogszabály teszi lehetővé, illetve írja elő.

Az adatkezelés, és az előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2. § 1. pont).



Szolgáltató, illetve Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbi előfizetői adatokra terjed ki:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Természetes személy előfizető neve, születési helye, és ideje, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap
2. Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás,	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
4. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnéséig.
5. Előfizető aláírása	Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzés	Az előfizetői szerződés megszűnéséig/a szerződésből eredő követelés elévüléséig.
6. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnéséig.
7. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, születési helye, és ideje, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	1959. évi IV. törvény 15/A § Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
8. Az állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
9. Az állomás típusa illetve jellege (analog/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
10. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.
11. A hívó és hívott előfizetői számok	Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
12. Hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználó számok	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	Hatósági adatszolgáltatás	Az adat keletkezésétől számított 1 év + 30 nap.
13. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.



14. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
15. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
17. Előfizető és Felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
18. Az előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
19. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint Előfizető hozzájárulása	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.
20. A hívást kezdeményező Előfizető előfizetői száma, a hívott Előfizető előfizetői száma, a hívás kezdetének ideje, a tartásidő, Előfizető neve, Előfizető címe, székhelye, a számlázási név, a számlázási cím	277/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet 10. § (5) bekezdés	A közvetítőválasztás biztosítása.	Egyszeri adattovábbítás.
21. Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, Előfizető telefonszáma, továbbá, ha Előfizetőnek díjtartozása van, ennek ténye.	73/2004. Korm. rendelet 7. § (Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a kötelezett Szolgáltató a közvetítő Szolgáltató igénye esetén továbbítsa a jelen pont szerinti adatokat a választott közvetítő Szolgáltató részére.	A közvetítőválasztás biztosítása.	Egyszeri adattovábbítás.

Előfizető bármikor indoklás nélkül módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát az ügyfélszolgálaton. Az adatkezelési nyilatkozatot írásban és telefonon lehet módosítani. Előfizető telefonon kérheti az adatkezelés megváltoztatását, a megrendelést Szolgáltató azonban csak abban az esetben köteles elfogadni, amennyiben ez a meglévő adatkezelési mód szigorítására irányul.

Szolgáltató által kezdeményezett számváltozás alkalmával Előfizető nem köteles új adatkezelési nyilatkozatot tenni. Ebben az esetben Előfizető korábbi nyilatkozata szerint kezeli Szolgáltató Előfizető adatait.

Az adatkezelési nyilatkozat nyomtatványon Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait Szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is átadhatók Előfizető személyes adatai az alább meghatározott esetekben és személyeknek:

- azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére a törvényben meghatározott feladatai ellátásának a céljából,
- a bírósági végrehajtásról szóló tv. szerint a végrehajtónak,
- Az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetekben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére az Eht. 157. § (8) bekezdés szerinti esetben.

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása



céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevitelével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, Internet-hozzáférési szolgáltatás, Internetes telefon-, Internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht. 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, Internet-hozzáférési szolgáltatás, Internetes telefon-, Internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, Előfizető, Felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött Internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon 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;

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az Eht. 129. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

Hívásmegfigyelést Szolgáltató csak forgalmi, illetve méretezési és ellenőrzési célból végezhet, de a beszélgetést nem hallgathatja ki, és az ebben a pontban foglalt kivételektől eltekintve nem rögzítheti. A hívásmegfigyelési adatokat Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag tervezési és méretezési célokra használhatja. Szolgáltató az ügyfélszolgálati hívások tartalmát esetenként, a szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében megismerheti. A telefonos ügyfélszolgálat a beérkező hívásokat rögzítheti. A rögzítés célja, hogy Előfizetők és Igényelők nyilatkozatainak megtörténtét, és azok tartalmát Szolgáltató utólag igazolni tudja. A rögzítés tényére Szolgáltató minden ügyfelének a hívás kezdetén automatikus hangbemondással hívja fel a figyelmét. Az ügyfél kérésére az ügyfélszolgálat tájékoztatja a hangrögzítés céljáról, időtartamáról, valamint arról, hogy az információhoz kik és milyen célból férhetnek hozzá. Amennyiben a telefonos ügyfélszolgálat hívásakor az ügyfél a hangfelvétel miatt nem kívánja a beszélgetést folytatni, levélben, faxon vagy az ügyfélszolgálaton személyesen is megrendelheti a szolgáltatásokat, elmondhatja reklamációját. A hangfelvételeket Szolgáltató a telefonbeszélgetést követő egy évig, vagy az adott hangfelvételt érintő követelés elévüléséig tárolja. Az érintett írásbeli kérelmére Szolgáltató a rögzített információt – jegyzőkönyv felvétele mellett – haladéktalanul törli. Jelen bekezdés szerinti törlési kötelezettség nem vonatkozik azokra a telefonon tett előfizetői nyilatkozatokra, amelyek az előfizetői jogviszonyt közvetlenül érintik. Az elektronikus hírközlési hálózaton, vagy az azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

A hibabejelentő szolgálat a beérkező hívásokat rögzíti. A rögzítés célja, hogy az előfizetői bejelentéseket, és azok tartalmát Szolgáltató és Előfizető utólag ellenőrizni tudja.

Ha Szolgáltató kimutatást bocsát Előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat (hívásrészletezés), a hívásrészletezés csak a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazhatja a forgalmazási és számlázási adatokat. Ennek keretében Szolgáltató köteles a hívásrészletezésen a hívott előfizetői számok utolsó három számjegyét letakarni (kivéve az ún. rövidített hívószámok esetében). Ha Előfizető Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét arra, hogy Előfizető a hívásrészletezéssel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, Előfizetőn kívüli természetes személy Felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz Felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag Előfizető tartozik felelősséggel. A hívásrészletezés-szolgáltatás rendszeresen vagy esetenként vehető igénybe. A hívásrészletezést – az üzleti előfizetők részére biztosított papíralapú hívásrészletezés kivételével – Szolgáltató ingyenesen biztosítja Előfizető részére.

Szolgáltató Előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Hírközlési Hatóság által Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámain, amely hívószámokon:

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

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez Előfizető előzetesen hozzájárult.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást Előfizető Szolgáltató vonatkozó formanyomtatványán adhatja meg a szerződésalkötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.



Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható olyan Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Előfizető tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha

- a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvéleménykutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről Előfizetőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, Szolgáltató 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 Előfizető Szolgáltató döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - bírósághoz fordulhat.

Szolgáltató Előfizető adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha Szolgáltató egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK,RENDSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE

Szolgáltató számlát bocsát ki Előfizető számára, amely tartalmaz minden alkalmazható egyszeri és ismétlődő díjat az előfizetői szolgáltatások függelékek szerinti leírásában foglaltak alapján.

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.

Előfizető Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben reklamálhatja meg. Ha Előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az 1 éves elévülési időn belül van lehetősége.

Szolgáltató Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az abban foglaltaknál részletesebb számlamellékletet (hívásrészletezést) csatolni, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást az ÁSZF 16. pontjában meghatározott adatkezelési szabályok betartása mellett. A hívásrészletezésnek szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:

- a hívott szám,
- a hívás kezdő időpontja,
- a hívás időtartama,
- a hívásegység díja,
- a hívás díja.

A díjazás alapját képező másodpercben mért idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét - Szolgáltató azonosítást végző berendezése alapján mért időt - 1 másodperccel. A másodperc alapú számlázási mód nem korlátozza Szolgáltatót abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazhasson. A nem másodperc alapú számlázásra vonatkozó rendelkezéseket a függelékek tartalmazzák.

Előfizetőt terhelő késedelmi kamatot a számla fizetési határidejének lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni, a tartozás összegének és az ÁSZF-ben meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

A késedelmi kamatot egyéni előfizetők esetében a Polgári Törvénykönyv 301. §-ában foglaltaknak megfelelően kell felszámítani, mely az ÁSZF készítésének időpontjában a jegybanki alapkamat.

A ki nem egyenlített számla összege utáni késedelmi kamat üzleti/intézményi előfizetők esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg Előfizető a számlát nem fizeti be.

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

A késedelmi kamat összege a befizetés tényleges megtörténte (befizetett összeg Szolgáltató számlájára való beérkezése) után leghamarabb készülő számlában kerül kiszámlázásra.

A számlák megfizetése átutalással történik.



18. FELÜGYELETI SZERVEK

Nemzeti Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.
Telefon: 1-457-7100 Telefax: 1-356-5520

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda
Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.
Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.
Telefon: 1-468-0500 Telefax: 1-468-0509

Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda
Cím: 7624 Pécs Alkotmány u. 53.
Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf.459.
Telefon: 72-508-800 Telefax: 72-508-808

Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda
Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43.
Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf.230.
Telefon: 52-522-122 Telefax: 52-417-857

Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda
Cím: 3529 Miskolc Csabai kapu 17.
Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf.391.
Telefon: 46-555-500 Telefax: 46-411-475

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda
Cím: 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.689.
Telefon: 62-568-300 Telefax: 62-568-368

Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda
Cím: 9400 Sopron Kossuth L. u. 26.
Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.123.
Telefon: 99-518-500 Telefax: 99-518-518

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
Cím: 1088 Budapest, József Krt. 6.
Levélcím: 1428 Budapest Pf. 20.
Telefon: 459-48-00, 06-80-20-12-05 Telefax: 210-0373

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 1088 Budapest, József Krt. 6.
Levélcím: 1364 Budapest Pf. 234.
Telefon: 459-49-17, Telefax: 459-48-70

Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási
Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 9022 Győr, Árpád út 32.
Levélcím: 9002 Győr, Pf. 510.
Telefon: 96-514-484, 96-514-485 Telefax: 96-514-488

Komárom Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 167.
Telefon: 34-517-134 Telefax: 34-517-217

Vas Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 9701 Szombathely, Berzsenyi D. tér 1.
Levélcím: 9701 Szombathely, Pf. 208.
Telefon: 94-506-510 Telefax: 94-312-177

Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 8201 Veszprém, Megyeház tér 1.
Levélcím: 8201 Veszprém, Pf. 184.
Telefon: 88-579-342 Telefax: 88-579-337

Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14.
Levélcím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 242.
Telefon: 22-514-791 Telefax: 22-311-577

Zala Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10.
Levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 222.
Telefon: 92-313-597

Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 7400 Kaposvár, Fő u. 57.
Levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 281.
Telefon: 82-410-026 Telefon/Telefax: 82-424-151

Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.
Levélcím: 7101 Szekszárd, Pf. 249.
Telefon: 74-501-260 Telefax: 74-411-749

Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 7621 Pécs, József Attila u. 19.
Levélcím: 7601 Pécs, Pf. 241.
Telefon: 72-215-904 Telefax: 72-525-572

Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.
Levélcím: 3101 Salgótarján, Pf. 95.
Telefon: 32-520-489, közp.: 32-520-474
Telefax: 32-520-490

Pest Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Levélcím: 1364 Budapest, Pf. 270.
Telefon: 1-318-26-81 Telefax: 1-318-16-39

Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3.
Levélcím: 6001 Kecskemét, Pf. 452.
Telefon: 76-513-765 Telefax: 76-513-710

Heves Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.
Levélcím: 3301 Eger, Pf. 310.
Telefon: 36-517-138 Telefax: 36-517-206



Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási
Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 5000 Szolnok, Ságvári körút 4. 10. em.
Levélcím: 5001 Szolnok, Pf. 218 Telefon: 56-343-603

Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 6741 Szeged, Török utca 8.
Levélcím: 6741 Szeged, Török utca 8.
Telefon: 62-420-931, 62-420-566 Telefax: 62-425-335

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási
Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 3541 Miskolc, Győri kapu 24/b.
Levélcím: 3541 Miskolc, Pf. 184.
Telefon: 46-500-380 Telefax: 46-500-381

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási
Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hősök tere u. 5.
Levélcím: 4400 Nyíregyháza, Pf. 145.
Telefon: 42-310-705 Telefax: 42-310-705

Hajdú-Bihar Megyei Közigazgatási
Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/A.
Levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 262.
Telefon: 52-410-501 Telefax: 52-507-598

Békés Megyei Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
Levélcím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.
Telefon: 66-441-352

19. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Szolgáltató aszinkron adathálózati szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételei megtalálhatók a QuaesTel Kft. honlapján (www.quaestel.hu), a társaság ügyfélszolgálatán, illetve Előfizetők az általános szerződési feltételekről a 06-80-10-20-20-as ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

