

R-Voice Hungary Telekommunikációs és Informatikai Kft.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

hangszolgáltatásra

Készült: 2012.február 27.

Utolsó változtatás: 2014.december 2.

Hatálybalépés: 2015.január 1.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség:	6
1.1 A Szolgáltató neve, és címe	6
1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei	6
1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	6
1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5 A Felügyeleti szervek elérhetősége	6
1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	6
2. Az Előfizető Szerződés megkötése és feltételei	6
2.1 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,	6
2.1.1 Fogalmak	6
2.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	8
2.1.3 Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	8
2.1.3.1 A Szerződés megkötésének általános szabályai	8
2.1.3.1.1 Az Előfizetői Szerződés írásban történő megkötése	8
2.1.3.1.2 Szerződés kötés ráutaló magatartással	9
2.1.3.1.3 A megrendelés elutasítása	9
2.1.3.1.4 A VoIP szolgáltatás előfizetésére vonatkozó szabályok	10
2.1.3.1.5 Az Internet-alapú telefonálás (VoIP) Előfizetői Szerződés megkötésének különös szabályai Számhordozás esetére	11
2.1.3.1.6 A Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai	11
2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	12
2.3 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (céltérték),	13
2.4 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	13
2.4.1 Az Előfizetői igények kezelése	13
2.4.2 Az igénylői bejelentés elvárt tartalmi elemei	14
2.4.3 Változás az Igénylő adataiban	14
3. Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma	14
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	14
3.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	14

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	15
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	15
3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	15
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	15
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,.....	15
4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	15
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,.....	16
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;	16
5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	16
5.1 az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke,	16
5.1.1 A szolgáltatás szüneteltetése	16
5.1.2 Vis maior.....	17
5.1.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	17
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei;.....	18
6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:.....	18
6.1 a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás,.....	18
6.2 az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése),	18
6.3 az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,	19

6.4 az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	19
6.5 a tudakozó szolgáltatás igénybevétele	20
6.6 tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	20
7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	20
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,	20
7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	21
7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége,	21
7.4. a kártérítési eljárás szabályai,	21
7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;	21
8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	21
9. szerződés időtartama	22
9.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei,	22
9.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződés módosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	23
9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	24
9.3.1 Az Előfizető adataiban történt változás és azok kezelésében	24
9.3.2 Áthelyezés	25
9.3.3 Díjsomag váltás	26
9.3.4 Átruházás	26

10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	26
10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	26
10.2 az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	27
11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).....	27
11.1. Előfizetői névjegyzék	27
11.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok	27
11.3. Értéknövelt szolgáltatások.....	27
11.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok	27
11.5. Tételes számla igénylése	28
11.6. Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok	28
11.7. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	28
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	28
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	28
14. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	29
14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	29
14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,	29
14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	30
14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	30
14.5. A Felelősség kizárása	30
15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.....	30

Mellékletek:

1. számú melléklet;
2. számú melléklet;
3. számú melléklet;
4. számú melléklet;
5. számú melléklet;
6. számú melléklet;

1. A Szolgáltató adatai

- 1.1 Az Szolgáltató neve és címe: R-Voice Hungary Telekommunikációs és Informatikai Kft.
Rövidített cégneve: R-Voice Hungary Kft.
Címe: 1193 Budapest, Táncsics Mihály utca 6. IV/16.
- 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei:
Az Ügyfélszolgálat címe, postacíme: 1193 Budapest, Táncsics Mihály utca 6. IV/16.
Távbeszélőn keresztül a + 06 20 383 53 14 vagy telefaxon :+ 06 1 600 60 36,
E-mail: ugyfelszolgalat@rvoice.hu vagy ugyfelszolgalat@r-voicehungary.hu
A szerződéskötés elérhetősége: info@r-voicehungary.hu
Nyitva tartás: hétköznapokon: 8-16 óráig
- 1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei:
A technikai segítségnyújtás, hibabejelentés elérhetősége: support@r-voicehungary.hu,
vagy info@r-voicehungary.hu
- 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.r-voicehungary.hu, www.rvoicehungary.hu
- 1.5 A Felügyeleti szervek elérhetősége:
Név: Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Székhely: 1088 Budapest, József krt. 6
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 234.

Név: Budapest XIX. Kerület Polgármesteri Hivatal
Székhely: 1195 Budapest, Városház tér 18-20.

Név: Nemzeti Hírközlési Hatóság
Székhely: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Postacím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Név: Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala
Székhely: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
- 1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:
1193 Budapest, Táncsics Mihály utca 6. IV/16.

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai

2.1.1 Fogalmak

Előfizető: Előfizető az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, akivel, vagy amellyel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére a jelen „Általános Szerződési Feltételek”-ben – a továbbiakban: ÁSZF – meghatározottak szerint Előfizetői jogviszonyt hoz létre.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői szolgáltatást.

Üzleti Előfizető: az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a gazdasági társaság, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a

vízgazdálkodási társulat, az erdő-birtokossági társulat a végrehajtói iroda, továbbá az egyéni vállalkozó [Ptk 685.§ c)].

Amennyiben jelen szerződés, vagy kiegészítő melléklete Előfizetőről rendelkezik, úgy – tekintettel arra, hogy szolgáltatások kizárólag üzleti Előfizetők részére elérhetőek – azon üzleti Előfizetőt kell érteni.

Közvetítő Szolgáltató: az Szolgáltató, amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 3.1. pontban meghatározott szolgáltatások nyújtására.

Közvetítőválasztás: az elektronikus hírközlési Szolgáltató Előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő Szolgáltatót, amely az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval való összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt, amely az Eht. szerint alábbi módokon vehető igénybe:

Közvetítő-előválasztás: az Előfizető szerződésben köti ki a közvetítő Szolgáltatót és a hívás közvetítőválasztó előtét alkalmazása nélkül lehetséges.

Hívásonkénti közvetítő választás: az Előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő Szolgáltatót Szolgáltató választó előtét tárcsázásával – az esetleges előválasztástól is eltérően – határozza meg.

TársSzolgáltató: A Szolgáltatóval távközlési kereskedelmi szerződés alapján biztosítja saját előválasztó számának használatát az Előfizető részére.

Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ): az az egyetemes távközlési Szolgáltató, amely saját gerinchálózattal rendelkezik és az Előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére végpontot biztosít (inkunbens szolgáltató).

Szolgáltató: Amennyiben jelen szerződés Szolgáltatót említ, úgy azon az R-Voice Hungary Kft-et, mint közvetítő Szolgáltatót kell érteni.

Felek: Szolgáltató és Előfizető együttesen.

Helyi hívás: olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nem kell előtétet és körzetszámot tárcsázni, mivel ugyanazon körzetszámon belül valósul meg a hívás indítás és a hívásvégződtetés. Nem minősül ilyennek a rövidhívószámok [szolgáltatások elérése](#).

Belföldi távolsági hívás: olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet kell tárcsázni.

Nemzetközi távolsági hívás: olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.

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

Hálózati hozzáférési pont: a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, amelyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

Telefonvonal: telefonvonalnak minősül minden olyan, az Előfizető rendelkezése alatt álló fizikai vezeték, mely önálló hálózati hozzáférési pontban végződik és azon hírközlési szolgáltatás nyújtható. Ilyen az analóg fővonal és az ISDN2, továbbá az ISDN30 vonal.

Átadó Szolgáltató: az Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői Szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az Előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő Szolgáltató: az Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az előfizetői Szerződés megkötésének keretében Előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

Számatadási Időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az Átadó Szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az Átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az Átvevő Szolgáltatóval megkötött új Előfizetői Szerződés alapján az Átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

Kiegészítő percdíj: Minden sikeres hívás esetén a törvényben előírt kiegészítő percdíj kerül felszámításra. A kiegészítő percdíj az R-Voice Hungary Kft hálózatán belüli hívásokra nem vonatkozik

2.1.2 Az Előfizető Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában - előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni- ezen időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

2.1.3 Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

2.1.3.1 A szerződés megkötésének általános szabályai

2.1.3.1.1 Az előfizetői szerződés írásban történő megkötése

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a szerződés kitöltésével lehet elfogadni. Az ajánlatot a leendő előfizetőnek, vagy törvényes képviselőjének kell elfogadnia, és a szerződést a szolgáltatónak címezve visszaküldeni postai úton, vagy személyesen. A szerződésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- (a) a szolgáltatás létesítésének kért időpontját,
- (b) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- (c) az előfizetői szerződés időtartamát.

Bármelyik adat hiányában a szerződés joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben a szerződés (igénybejelentés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató a szerződés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri a megrendelőt a szerződés megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan szerződésnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a szerződés időpontjának.

Az ajánlattételt követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti a megrendelőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni. Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét, vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

2.1.3.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással

Szerződő felek a szerződést írásban kötik meg, kivételes esetben az előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhét. Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő bejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

2.1.3.1.3 A megrendelés elutasítása

A megrendelés elutasításra kerül, amennyiben:

- (a) az ajánlat műszakilag nem megvalósítható, vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak, vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- (b) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) a megrendelőnek a szolgáltatóval, vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

Amennyiben a szerződéskötés a szolgáltató székhelyén vagy telephelyein kívül jött létre, abban az esetben a Szolgáltató a szerződés létrehozásakor a vonatkozó 370/2004. (XII. 26.) Korm. Rendelet szerint jár el.

2.1.3.1.4 A VoIP szolgáltatás előfizetésére vonatkozó szabályok

Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének és az Előfizetői Szerződés megkötésének minden esetben előfeltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételéhez teljes egészében működőképes, szélessávú Internet kapcsolattal, minimális sávszélességgel (amelyet a Szolgáltató nem szolgáltat). Amennyiben az Előfizető ilyennel nem rendelkezik, úgy Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződéskötést minden további indoklás nélkül megtagadja.

A hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megismerését követően az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával, vagy a www.r-voice.hu weblapon keresztül, az Szolgáltatónál történő regisztrációval Előfizetői Szerződést köt a Szolgáltatóval, és magára nézve kötelezőnek tekinti és elfogadja az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat. Az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásának, valamint a regisztrációnak a fenti következményéről a Szolgáltató köteles a szerződéskötést vagy a regisztrációt megelőzően tájékoztatni az Előfizetőt.

Amennyiben az egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére írásban kerül sor, úgy a Szolgáltató ezzel egyidejűleg köteles az egyedi Előfizetői Szerződést, az Általános Szerződési Feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az Általános Szerződési Feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató Szolgáltatásait és azok használatának feltételeit a Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei szabályozzák. Az Általános Szerződési Feltételek mindenkor hatályos változata a www.r-voicehungary.hu weboldalon található meg.

Az egyedi Előfizetői Szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatása és annak ellentételezését. Minden Előfizetői hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be a Szolgáltatóhoz szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban. A Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az a valamely szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlatot szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban kell megtenni. Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői Szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.

Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos ajánlattételre és az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be a Szolgáltatónál:

- távbeszélőn keresztül a + 36 20 3835314, vagy telefaxon + 36 1 600 60 36
- a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített www.r-voicehungary.hu internetes oldalon található űrlap kitöltésével, ha a Szolgáltató erre lehetőséget biztosít
- írásban (levélben).

A Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentések kiegészítésére 15 napon belül felszólítja az Igénylőt. Az értesítés történhet telefonon, vagy írásban. Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi vagy egyéb korlátairól. Amennyiben a Szolgáltató az igényelt szolgáltatás létesítésére az ajánlat beérkezésétől számított 30 munkanapon belül műszaki feltételek hiánya miatt nem képes, úgy az igénylőt tájékoztatja a létesítés várható időpontjáról, valamint arról, hogy milyen hasonló célú szolgáltatást tud nyújtani.

2.1.3.1.5 Az Internet-alapú telefonálás (VoIP) Előfizetői Szerződés megkötésének különös szabályai Számhordozás esetére

Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének és az Előfizetői Szerződés megkötésének minden esetben előfeltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételéhez teljes egészében működőképes, szélessávú Internet kapcsolattal, minimális sáv szélességgel. Amennyiben az Előfizető ilyenrel nem rendelkezik, úgy Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződéskötést minden további indoklás nélkül megtagadja.

Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatás áramellátás illetve Internet-szolgáltatás hiányában szünetel, továbbá amennyiben az Előfizető Internet-szolgáltatója a szolgáltatást megszünteti, a Szolgáltatás nem fog működni.

Amennyiben az áramkimaradásra vagy az Internet-szolgáltatás megszakadására kerül sor, a Szolgáltatás nem fog működni mindaddig, amíg az áram- és Internet szolgáltatás helyre nem áll. Áramkimaradás esetén szükségessé válhat, hogy az Előfizető a Szolgáltatás ismételt igénybevételét megelőzően újraindítsa, vagy újrakonfigurálja a felszerelést. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy mindaddig, amíg az Előfizető vagy a Szolgáltató a jelen Szerződést annak rendelkezéseinek megfelelően fel nem mondja, a Szolgáltatás díja az Előfizető részére áram- vagy Internet szolgáltatás kimaradása esetén is kiszámlázásra kerül.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe (ebbe nem értendő bele a Számhordozással kapcsolatosan felmerülő, az 2. mellékletben rögzített egyszeri díj). A Szolgáltató nem alkalmaz megkülönböztetést a Számhordozással, illetve az anélkül szerződött Előfizetők között.

2.1.3.1.6 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai

A szolgáltatást a szolgáltató egyéni és üzleti/intézményi előfizetők (egyéni vállalkozók) számára nyújtja.

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A Szolgáltató által működtetett www.r-voicehungary.hu weblapon igénybe vehető adathálózati Szolgáltatásokkal kapcsolatos korlátozások:

A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatás célja nem az elsődleges vonalas hangátviteli szolgáltatások vagy egyszerű régi telefonvonalak lecserélése vagy helyettesítése, továbbá, hogy a szolgáltatás funkciói közé nem tartoznak a segélyhívószámokhoz (pl. 112, illetve ezek helyi megfelelői) kapcsolódó jellemző szolgáltatások, mint például a garantált hívószám

felismerés, valamint az automatikus földrajzi elhelyezkedés azonosítása, és a címlista, továbbá a számhordozhatóság nem biztosított.

A Felhasználó köteles tájékoztatni azokat a személyeket, akik azon a helyen tartózkodhatnak, ahol a Felhasználó az adott Szolgáltatásokat használja, hogy a hagyományos segélyhívószámok a Szolgáltatás, valamint az Eszköz használatával nem érhetők el. A Szolgáltató nem vállal helytállási kötelességet azokért a követelésekért, kárigényekért, veszteségekért, amelyek abból erednek, hogy a segélyhívószámok nem érhetők el.

A Felhasználó a fentiek alapján tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem működtet elsődleges vagy életmentő vonalakat. A Szolgáltató javasolja, hogy a Felhasználó egyéb módon mindig biztosítsa annak lehetőségét, hogy a hagyományos segélyhívó szolgáltatásokat el lehessen érni, például egyszerű hagyományos telefonvonal vagy mobiltelefon segítségével.

A Szolgáltató, vagy a Szolgáltató nevében eljáró partnere jogosult arra, hogy előzetes figyelmeztetés nélkül bármikor módosítsa bármelyik Szolgáltatását. A Szolgáltatás fentiekben meghatározott módosítása esetében a Szolgáltató nem vállal felelősséget, és elutasít minden kártérítési igényt az ebből eredően a Felhasználót ért bármilyen jellegű, bármekkora méretű kárral kapcsolatban.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- (a) Az üzleti/intézményi előfizető cégszerű elnevezése, az egyéni előfizető neve,
- (b) Az üzleti/intézményi előfizető székhelye, az egyéni előfizető címe,
- (c) Az üzleti/intézményi előfizető bankszámlaszáma,
- (d) Az előfizető anyja neve (egyéni előfizető, és egyéni vállalkozó esetén),
- (e) Az egyéni előfizető személyi igazolvány száma - kizárólag az előfizető hozzájárulása esetén,
- (f) Az üzleti/intézményi előfizető cégjegyzékszáma, vagy nyilvántartási száma (adószáma),
- (g) Napközbeni elérhetőség (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám),
- (h) Kapcsolattartó személy neve, külön megjelölve az értékesítési és számlázási kapcsolattartó,
- (i) Számlaküldési cím
- (j) A szolgáltatás hozzáférési pont pontos címe (telepítési címe).

Az üzleti/intézményi előfizető az előfizető szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

- (a) Céggivonat 30 napnál nem régebbi hiteles másolata;
- (b) Az aláíró aláírási címpéldánya, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

Amennyiben az Előfizető/igénylő téves adatot szolgáltat, és a téves adatok alapján a Szolgáltató megkezdte a Szolgáltatás hozzáférhetőségének a biztosítását (átfordítási kísérlet) és az a téves adatszolgáltatás miatt hiúsul meg, úgy az Előfizető a mellékletben meghatározott díj fizetésére köteles (téves adatszolgáltatási díj).

Az adatok helytelen megadása miatti késedelemért, vagy hibás aktiválási (átfordítási) kísérletért a kárfelelősség és egyéb jogkövetkezmények kizárólag az Előfizetőt terhelik.

Az Előfizetői szerződésnek az említetteken túl tartalmaznia kell a hatályos jogszabályok által előírt valamennyi adatot, különös figyelemmel a hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. §-ának (6) bekezdésére.

Az Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak, illetőleg a Felek az ÁSZF-ben szabályozott feltételektől közös megegyezéssel eltérhetnek. Eltérés esetén – amennyiben az eltérést a jogszabály nem tiltja – azokban a kérdésekben, amelyekre nézve az egyedi Előfizetői szerződés-rendelkezéseket tartalmaz, az egyedi Előfizetői szerződésben foglaltak az irányadók.

2.3 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célérték)

A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő, 3 hónap vagy rövidebb idő esetén az előfizetői szerződésen szereplő határidő.

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

2.4 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

A Szolgáltató elsősorban írásbeli szerződések megkötésével hoz létre Előfizetői jogviszonyt, azzal hogy a más formában megkötött szerződéseket nem tekinti érvénytelennek.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az igénylő részéről az igénybejelentés, továbbá a Szolgáltató részéről a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó címzett szerződéskötési ajánlat.

2.4.1 Az Előfizetői igények kezelése

Az írásbeli szerződés megkötésére való igényt az Előfizető az alábbi módokon jelentheti be a Szolgáltatónál:

- személyesen vagy telefonon a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy üzletkötőjénél,
- e-mailben az info@r-voicehungary.hu, vagy erteakesites@r-voicehungary.hu címen,
- írásban a Szolgáltató levelezési címére feladott levélben.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére - a hiányok megjelölésével - a Szolgáltató felhívja az igénylő figyelmét. A bejelentési adatok helytelen megadása miatti késedelemért, vagy hibás aktiválási (átfordítási) kísérletért a kárfelelősség és egyéb jogkövetkezmények kizárólag a bejelentőt terhelik. Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett, vagy az ajánlat során felmerült szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt 30 napon belül értesíti, illetőleg az igényt nyilván tartja. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtásának akadályai elhárultak, erről az Igénylőt 30 napon belül tájékoztatja.

Az igénybejelentés elfogadása, vagy ajánlat kiküldése esetén a Szolgáltató az igénylőhöz az írásos Előfizetői szerződés két példányát postai úton vagy személyesen eljuttatja, melynek cégszerűen aláírt visszaérkezését követően a szerződést iktatja és gondoskodik a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről.

Előfizető az általa aláírt szerződés Szolgáltató részéről történő aláírás és iktatás napjáig igénybejelentőnek tekintendő, melynek alapján a Szolgáltató (tovább)vizsgálhatja az igény kielégítésének lehetőségét.

2.4.2 Az igénylői bejelentés elvárt tartalmi elemei:

- a) az Előfizető neve (cégszerű neve), címe (székhelyének-, telephelyének címe);
- b) az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye;
- c) azon hívószámok felsorolása, amelyre nézve a szolgáltatást igénybe kívánja venni;
- d) az igénylő nyilatkozata, hogy a Szolgáltatót, mint közvetítő előválasztó Szolgáltatót igénybe kívánja venni;
- e) a csatlakozás típusa ;
- f) a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató neve;
- g) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- h) az igénybejelentés helye és időpontja;
- i) cégszerű aláírás
- j) aláírási címpéldány, adószám, cégjegyzékszám
- k) Ügyfél jelenlegi ügyfélszáma a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál

2.4.3 Változás az Igénylő adataiban

Ha az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat által meghatározott adatai közül bármelyik adatában változás következik be, úgy azt a Szolgáltató részére a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, illetőleg, ha ez a korábbi, akkor a szerződés megkötésével egyidejűleg írásban jelezni köteles. Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő jogkövetkezmények kizárólag az Igénylőt/Előfizetőt terhelik.

3. Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

A Közvetítő Szolgáltató Előfizetői szerződés alapján kötelezettséget vállal arra, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban Eht.) 111. §-ában biztosított közvetítő-előválasztás lehetősége alapján az Üzleti Előfizető részére határozott vagy határozatlan tartamban az alábbi szolgáltatásokat nyújtsa, akár egyenként, akár kombináltan, akár összességében:

1. Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás
2. Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás
3. Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás
4. Behívásos IP alapú, helyi, távolsági és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás
5. Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás „pc-ről telefonra” szolgáltatás
6. Számítógép nélkül igénybe vehető IP alapú „telefonról telefonra” szolgáltatás
7. Számhordozás

A szolgáltatások leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

3.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást a szolgáltató egyéni és üzleti/intézményi előfizetők (egyéni vállalkozók) számára nyújtja.

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatás célja nem az elsődleges vonalas hangátviteli szolgáltatások vagy egyszerű régi telefonvonalak lecserélése vagy helyettesítése, továbbá, hogy a szolgáltatás funkciói közé nem tartoznak a segélyhívószámokhoz (pl. 112, illetve ezek helyi megfelelői) kapcsolódó jellemző szolgáltatások, mint például a garantált hívószám felismerés, valamint az automatikus földrajzi elhelyezkedés azonosítása, és a címlista, továbbá a számhordozhatóság nem biztosított.

A Felhasználó köteles tájékoztatni azokat a személyeket, akik azon a helyen tartózkodhatnak, ahol a Felhasználó az adott Szolgáltatásokat használja, hogy a hagyományos segélyhívószámok a Szolgáltatás, valamint az Eszköz használatával nem érhetők el. A Szolgáltató nem vállal helytállási köteleességet azokért a követelésekért, kárigényekért, veszteségekért, amelyek abból erednek, hogy a segélyhívószámok nem érhetők el.

A Felhasználó a fentiek alapján tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem működtet elsődleges vagy életmentő vonalakat. A Szolgáltató javasolja, hogy a Felhasználó egyéb módon mindig biztosítsa annak lehetőségét, hogy a hagyományos segélyhívó szolgáltatásokat el lehessen érni, például egyszerű hagyományos telefonvonal vagy mobiltelefon segítségével.

A Szolgáltató, vagy a Szolgáltató nevében eljáró partnere jogosult arra, hogy előzetes figyelmeztetés nélkül bármikor módosítsa bármelyik Szolgáltatását. A Szolgáltatás fentiekben meghatározott módosítása esetében a Szolgáltató nem vállal felelősséget, és elutasít minden kártérítési igényt az ebből eredően a Felhasználót ért bármilyen jellegű, bármekkora méretű kárral kapcsolatban.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató az Eht. 119. §-a alapján nem nyújt egyetemes szolgáltatásokat.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,

A 5.sz. melléklet tartalmazza

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,

A Szolgáltatónál nincs ilyen!

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,

Szolgáltató az említett kapcsolatban honlapján, az esemény súlyosságának kiemelkedő volta esetén e-mailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely előfizető vagy előfizetők tevékenységükkel veszélyezteti(k) a szolgáltató hálózatának egységét, biztonságát, a Szolgáltató az előfizető értesítésével egy időben elvégzi a szükséges intézkedéseket, indokolt esetben az előfizető(k) szolgáltatásból történő átmeneti esetleg végleges kizárását is.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

Az előfizető végberendezés csatlakoztatásának feltétele(i), hogy a vonatkozó Európai Uniói hálózati szabványoknak megfeleljen(ek).

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke,

5.1.1 A szolgáltatás szüneteltetése

Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást szüneteltetni. A szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 3 hónap, míg leghosszabb tartama 12 hónap. A szünetelést a meghatározott alakíságok mellett írásban kell kérni. A felmondási időre vonatkozóan a szolgáltatás szünetelését nem lehet kérni. A Szünetelés tartama alatt a szünetelés hatálya alatt álló telefonvonalak tekintetében a díjfizetés is szünetel. Amennyiben az Előfizetőnek több telefonvonala is van, és ezek közül nem mindegyik áll a szünetelés hatálya alatt, úgy ezen vonalakra nézve az Előfizető díjfizetési kötelezettsége fennáll. A szünetelés tartama alatt az egyes díjcsomagokra megállapított forgalmi bevállalási díj nem, illetve ha a szolgáltatás csak részlegesen szünetel, úgy az arányosítottan irányadó.

Az Előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti – a határozott idejű, vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;

– amennyiben a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval határozott idejű szerződést kötött, akkor szünetelés abban az esetben kérhető, ha az Előfizető igazolja, hogy a szünetelést a szolgáltatás alapjául szolgáló telefonvonallal kapcsolatban a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató előtt folyó ügyintézése indokolja.

(Különösen ilyennek minősülnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál kért vonaláthelyezés, a név- vagy egyéb adatmódosítás.)

A határozott idejű szerződésre vonatkozó szünetelés esetén a kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, amely az előző bekezdésben foglalt indokot igazolja. (Ilyenek az érkeztetett áthelyezési, vagy átírási kérelmek és hasonló dokumentumok).

A határozott idejű szerződésre vonatkozó szünetelés esetén a szünetelés időtartama nem lehet hosszabb, mint 90 nap. A szünetelés időtartama a határozott időbe nem számít bele. Amennyiben a szünetelés időtartama a 90 napot ebben az esetben meghaladná, úgy a szerződés a szünetelő telefonvonalak tekintetében a 91. napon megszűnik és azt az Előfizető felmondásaként kell értékelni. Amennyiben az Előfizetőnek nem minden telefonvonala szűnik meg (részleges megszűnés), úgy az Előfizetői szerződés továbbra is hatályban marad, és a megszűnésre vonatkozó rendelkezéseket csak a megszűnt telefonvonalra nézve kell alkalmazni. A szünetelés tartama nincs korlátozva, azaz az 90 napnál is tovább tarthat, amennyiben a Szolgáltató – az áthelyezés következtében az új létesítési helyen – nem tud szolgáltatni. Ezt az esetet a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató nyilatkozatával kell igazolni. A szünetelést követő átfordításért a szolgáltató jogosult a mellékletben meghatározott díjat felszámítani (újra-aktiválási díj).

HBSZ érdekkörében felmerülő okokból – mint például a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása – beállott szüneteltetés vonatkozásában a Szolgáltató a felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy azt az Előfizető és a HBSZ között létrejött jogviszony szabályozza.

Szolgáltató érdekkörében felmerülő okokból előforduló szünetelés – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – tartama a naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles. Az értesítést az Előfizetővel a szüneteltetés tervezett kezdő időpontját 15 nappal megelőzően, írásban levél vagy fax útján, illetve elektronikus levél útján kell közölni.

5.1.2 Vis maior

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül – tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel – olyan a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan szükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését.

Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges. A vis maior körülmények mentesítik a feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll. A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint a kárenyhítésre és egymással történő ésszerű és indokolt együttműködésre. A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak, illetve attól függetlenül fenn állnak.

5.1.3. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

A 2.sz.melléklet tartalmazza

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei;

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására - így különösen az Előfizető által indított hívások - korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével abban az esetben jogosult, ha az Előfizetőnek 15 napot meghaladó, lejárt díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem nyújtott vagyoni biztosítékot. Korlátozás részlegesen (csak meghatározott telefonvonalakra), és teljesen is (az Előfizető valamennyi telefonvonalára) alkalmazható.

A korlátozás megszüntetését követő újra aktiválásért a szolgáltató jogosult a mellékletben meghatározott díjat felszámítani (újra-aktiválási díj).

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, vagy erről a Szolgáltató egyébként hitelt érdemlően tudomást szerez, továbbá az Előfizető a kiszámlázott újra-aktiválási díjat megfizeti.

6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

6.1. a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás,

A vállalt hibaelhárítási célértékeket az 5. sz. melléklet tartalmazza és a vonatkozó egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató nem köteles azt a hibabejelentés vizsgálni, amelyben a bejelentő nem azonosítja magát előfizetőként, illetve nem ad meg elérhetőséget. Szolgáltatás kiesés, vagy hiba alapján csak akkor jogosult díjvisszatérítésre, ha a hibát az előzőek alapján bejelenti és valósnak bizonyult.

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) az Előfizetői egyedi szolgáltatási azonosítót,
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját

Hibaelhárítás további részleteit a 5. számú melléklet tartalmazza.

6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése),

A Szolgáltató ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy e-mail-en tett - észrevételét, reklamációját vizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket mindent kielégítő formában történő benyújtásától

számított 30 napon belül általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - az eset függvényében - írásban vagy e-mail-en válaszol a bejelentő részére. A Szolgáltató a panaszt elutasító válaszát indokolni köteles. Amennyiben az telefonon érkezett bejelentés nem értelmezhető vagy nem egyértelmű, a Szolgáltató kérheti a panasz írásbeli megtételét. E-mailben tett bejelentés csak visszaigazolással tekinthető megtörténtnek.

6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

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

A kötbér mértéke a vetítési alap

- 1) kétszerese jelen bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- 2) négyszerese a jelen bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- 3) nyolcszorosa a jelen bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapról az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapról rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak határidőn belül meg kell kérnie. A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,

Szolgáltató az Előfizetői által kért adatokat – a tudakozó szolgálatok formátumának megfelelően – a tudakozó szolgáltatásokban megjeleníti. A Szolgáltató telefonszolgáltatás nyújtása során a tudakozó szolgáltatásokat elérhetővé teszi.

6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;

Előfizető panasza esetén elsősorban a Szolgáltatóhoz fordulhat. Panasza sikertelen elintézése esetén az 1.5 pontban felsorolt szervekhez fordulhat. Szolgáltató az ÁSZF hatálya alá tartozó jogügyletek vonatkozásában – hatáskörtől függően – a Budapesti XVIII. és XIX. Kerületi Bíróság illetve a Budapest Fővárosi Törvényszék kizárólagos illetékességét köti ki.

7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,

A díjakat a 2. sz. melléklet, az egyedi, ügyfélre vonatkozó feltételeket az előfizetői szerződés tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről havonta készít elektronikus vagy nyomtatott számlát és küldi meg az Előfizetőnek. A Szolgáltató periódusonként előre számlázza ki az Előfizetőnek a választott díjcsomagnak megfelelő havi díjat. A számla a szolgáltatási hónapot követő 10 napon belül kerül elkészítésre. A számlát az Előfizetőnek a számla kiállítását követő 5. napig az Előfizetőnek

kézhez kell kapnia. Amennyiben az Előfizető a számla készhez vételétől számítva 3 napon belül nem jelzi számlaproblémáját/hiányát, akkor a számlát kézhez vettnek és elfogadottnak tekintjük. A számla fizetési határideje a számlakészítést követő 8. munkanap, amelyet a számlán feltüntetünk. Az előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási időszakot megelőzően kiszámlázni.

7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,

Szolgáltató a következő díjfizetési módokat kínálja:

- készpénzbefizetés a központi ügyfélszolgálaton
- átutalással

7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége,

A Szolgáltató az akciós díjakat a honlapján teszi közzé.

7.4. a kártérítési eljárás szabályai,

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató kötbért alkalmaz általános kártérítésként.

7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;

A meghatározást, mértékét és módját a 6.3-ban megtalálható.

8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;

Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltató hálózatába

A számhordozás megkezdése a számhordozási nyilatkozat Előfizető általi kitöltése és Szolgáltatóhoz való megérkezésekor kezdődik. Amennyiben rendelkezésre áll számhordozási megállapodás a kiinduló szolgáltató és a Szolgáltató között a számhordozás 15 napon belül lezajlik, amennyiben a kiinduló szolgáltató a számhordozáshoz hozzájárul. Amennyiben nem áll rendelkezésre számhordozási megállapodás, a Szolgáltató a megállapodást 30 napon belül megkötí és a megkötéstől számított 15 napon belül a számhordozást, a fentieknek megfelelően, elvégzi. A sikeres számhordozás érdekében az átadó szolgáltatónál a szolgáltatást tilos felmondani a sikeres számhordozás befejezéséig. Sikeres számhordozás nem feltétele a telefonszolgáltatás megkezdésének. Amennyiben a számhordozás meghíúsulása nem a Szolgáltatónak felróható okokból hiúsul meg, a Szolgáltató saját számmezőjéből telefonszámot oszt és a szolgáltatást azon megkezdi.

Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltató hálózatából

A Szolgáltató hivatalos és megfelelő létesítési adatokat tartalmazó elkérő alapján a kért számot elengedi, amennyiben a számot használó Előfizetőnek nincs lejárt tartozása a Szolgáltató felé. Ettől eltérő esetben a Szolgáltató a számhordozást elutasítja. A számhordozásra az elkérő szolgáltató által kijelölt időpontban kerül sor. Az hivatalos elkérőt a Szolgáltató 3 munkanapon belül feldolgozza.

A számhordozáshoz jelenleg érvényes dokumentumot a 4.sz melléklet tartalmazza

9. szerződés időtartama

9.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei,

A Szolgáltató határozatlan és határozott időtartamú szerződéseket köt. A szolgáltatás korlátozásáról, szüneteltetéséről az ÁSZF 5. pontja rendelkezik.

Előfizetői szerződés megszűnhet:

- határozatlan idejű szerződés előfizető általi felmondása 8 napra
- határozatlan idejű szerződés Szolgáltató általi felmondással 60 napra
- határozott vagy határozatlan idejű szerződés rendkívüli felmondása az Előfizető vagy a Szolgáltató által

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

Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a fentiekről.

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

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

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi

előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegszerűségét 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.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az Eht 137. § feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) az Eht. 134. §. (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződési feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondása a 2. sz. mellékletben vagy az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbér ellenében lehetséges.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

9.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,

Főszabályként az előfizetői szerződés a Felek egyező akarattal, a szerződéskötés alakításának megfelelő formában módosíthatják.

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

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

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

Szolgáltató az ÁSZF módosításról az előfizetőket főszabályként a számlalevélén vagy mellékletén értesíti. Ellenkező bizonyításig ezen az úton küldött értesítés legkésőbb a számla befizetési határidejével közöltnek tekintendő. A Szolgáltató az értesítést – egyéb megoldás hiányában – email útján is megteheti, mely esetben az értesítés időpontja a Szolgáltató által fenntartott postafiókba történő megérkezés utáni harmadik nap. A Szolgáltató az Előfizető kérésére más postafiókba is kézbesít, azonban ebben az esetben is a saját postafiókba érkezés a releváns.

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje;

9.3.1. Az Előfizető adataiban történt változás és azok kezelésében

Az Előfizető köteles bármely, az igénybejelentésben vagy az Előfizetői Szerződésben szereplő az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, illetve bármely a szolgáltatás

nyújtásával kapcsolatos adatban vagy tényben bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy a Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból - különös tekintettel a számlázási cím megváltozásának bejelentéséből eredő mulasztásra - eredő kárának és költségeinek megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 2. számú mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésének kézhezvételétől számított 15. nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbérre köteles, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. A kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor bármely igénybevett szolgáltatáshoz kapcsolódóan díjtartozása volt.

9.3.2. Áthelyezés

CPS szolgáltatás áthelyezése

Tekintettel arra, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ) bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így a Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó.

Az Előfizetői hozzáférési pont HBSZ általi áthelyezését, annak megkezdése előtt legalább 3 nappal köteles az Előfizető a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői hozzáférési pont új helyét, illetőleg annak új teljes kapcsolási számát – az esetlegesen megváltozott körzetszámmal együtt.

A Szolgáltató csak az áthelyezésről szóló szabályszerű értesítés megfelelő időben történő kézhezvétele esetén tudja biztosítani az Előfizető részére a szolgáltatás további elérhetőségét. A nem megfelelő időben, vagy formában közölt értesítéséből eredő, illetve az átfordítás okán keletkező maximum 24 órás szolgáltatás-kiesésért és egyéb károkért a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A Szolgáltató a percdíjak módosításának jogát az áthelyezésből eredően kifejezetten fenntartja.

Az áthelyezésért és az újra-átfordításért a szolgáltató jogosult a 2. számú mellékletben meghatározott díjat felszámítani (újra-aktiválási díj).

IP-alapú (VoIP) szolgáltatás áthelyezése

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül az szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi, mely határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának

műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül. A határozott időtartamra valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodhatnak meg.

9.3.3. Díjcsomag váltás

Az Előfizető minden hatályban lévő díjcsomagra jogosult az alábbiak szerint áttérni. Az Előfizető olyan díjcsomagra, amelynek az értékesítését a Szolgáltató már beszüntette nem jogosult áttérni. Arra nézve, hogy a Szolgáltatónál milyen díjcsomagokat értékesít az 2. számú melléklet az irányadó.

Az Előfizető más díjcsomagra – írásbeli kérelem és a díjcsomagra vonatkozó feltételek elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével - áttérhet. A díjcsomag-módosítás a bejelentést követő számlázási időszaktól lép hatályba, feltéve hogy az Előfizető a bejelentést a számlázási időszakának vége előtt legalább 10 nappal a Szolgáltatónak közölte. Egy számlázási időszakban csak egyszer lehet díjcsomagot váltani.

9.3.4. Átruházás

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

Az Átírás teljesítéséhez - az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó adatokon és okiratokon túl – az alábbi dokumentumok szükségesek:

- a) a jogutódlás tényét igazoló teljes bizonyító erejű magánokirat, vagy közokirat
- b) az Előfizetői szerződést megszüntetni kívánó fél lemondó nyilatkozata
- c) az új szerződő fél azon nyilatkozata, miszerint a szolgáltatást változatlan feltételekkel igénybe kívánja venni.

Az Átírás feltétele továbbá, hogy az Előfizetői szerződést megszüntetni kívánó félnek kifizetetlen számlája ne legyen. Az Átírást a Szolgáltató az előírt formában történő szabályos és hiánytalan bejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül teljesíti, illetve amennyiben az, az érdekeit veszélyezteti, úgy annak megtagadásáról ugyanezen időtartamon belül az Előfizetőt és az igénylőt értesíti. Az átírást a szolgáltató jogosult a mellékletben meghatározott díjat felszámítani. (Átírási díj).

10. adatkezelés, adatbiztonság:

10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,

A Szolgáltató a szolgáltatások nyújtásához, számlázáshoz valamint a jogszabályban előírt egyéb indokokkal célhoz kötötten kezelhet adatokat. Adatokat a szükséges mértékben és időtartamra a Szolgáltató átadja a közreműködő társszolgáltatóknak, illetve egyéb harmadik személyeknek (pl.alvállalkozók, futárszolgálatok). A Szolgáltató a közreműködők adatkezelése és adatbiztonsága kapcsán sajátjával azonos elvárást támaszt.

A Szolgáltató nemfizetés esetén harmadik felet behajtási céllal igénybe vehet.

10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;

A személyes adatok kezelésének, a személyes adatok kezeléséhez alkalmazott eszközök megválasztásának és üzemeltetésének, valamint az adattovábbításnak és az azzal összefüggő nyilvántartás vezetésének részletes szabályairól a Szolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatot készít, mely jelen ÁSZF-hez, mint mellékletet csatol, továbbá az Előfizetők és Felhasználók személyes adatainak kezeléséről Tájékoztatót tesz közzé az ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján.

Az adatkezelés részletes szabályait az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, illetve az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

Az Adatkezelési Szabályzat rendelkezéseivel összhangban, az Előfizető kijelenti, hogy hozzájárul ahhoz, hogy az általa az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat (úgy mint az Előfizető nevét, címeit, bankszámlaszámát, adószámát, képviselőjét és elérhetőségeit – e-mail cím és telefonszám, továbbá mindazon telefonszámokat, amelyekre vonatkozóan az Előfizető a szolgáltatást megrendelte azok kapcsolati típusával együtt) a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás technikai igénybevételének biztosítása miatt a választott Társszolgáltató részére továbbítsa, illetőleg ezen adatokat a Hozzáfért Biztosító Szolgáltatótól kikérje.

11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);

11.1. Előfizetői névjegyzék

Távbeszélő szolgáltatást igénybe vevő Előfizető, előfizetői névjegyzékben való szerepeltetését a szerződéskötéskor vagy bármikor később kérheti.

11.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok

Ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

11.3. Értéknövelt szolgáltatások

Emelt díjas távbeszélő szolgáltatások díjai a Partnerszolgáltató díjai alapján kerülnek meghatározásra.

11.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok

Fenti nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor teheti meg, azt bármikor, díjmentesen módosíthatja.

11.5. Tételes számla igénylése

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező elektronikus formában előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető az elektronikus hívásrészletező díjmentesen. Papíralapú hívásrészletezés díja egy alkalomra: nettó 1000 Ft+ 100Ft/oldal

11.6. Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok

A CPS közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatot az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben teheti meg.

11.7. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetői minőségre valamint a KKV státuszra vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató bizonytalanság esetén köteles a fentiek tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;

A jelen ÁSZF 9.1 pontja tartalmazza az Előfizetői Szerződés megszűnésének lehetséges eseteit.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;

CPS szolgáltatás esetén az Előfizetői szerződés a Szolgáltató-választás műszaki megvalósításával lép hatályba. Több hívószámra megrendelt szolgáltatás esetén a szerződés az első szám átfordításával egyidejűleg hatályba lép. A Szolgáltató az átfordítás megtörténtéről értesíti az Előfizetőt, mellyel egyidejűleg az Előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval, illetve más közreműködő Szolgáltatóval fennálló szerződése a választott szolgáltatás vonatkozásában megszűnik, vagy módosul. Határozott időre kötött szerződés esetén a szerződéses időtartam nem kezdődik el, ameddig az utolsó szám átfordítása meg nem történik. Amennyiben valamennyi hívószám átfordítására 90 napon belül nem kerül sor, úgy a szerződéses elkötelezettség tartama az első szám átfordításától számított 91. napon elkezdődik.

CPS esetén, a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ) érdekkörében felmerülő okokból - mint például a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása – beállott szüneteltetés vonatkozásában a Szolgáltató a felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy azt az Előfizető és a HBSZ között létrejött jogviszony szabályozza.

14. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,**

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok előírásait. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezéseket.

Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt (hálózatot) – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíttetni, vagy a saját költségére kiépíteni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége. E szakasznak a hibás működése semmilyen körülmények között nem eredményezi a szolgáltatás hibás teljesítését.

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatát, a megfelelő hibabejelentéshez szükséges adatok megadásával.

Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

Az Előfizető a Szolgáltató szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét tűrni köteles.

Az Előfizető teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé a nála elhelyezett végberendezésekért, berendezésekért, tartozik az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

Az Előfizetői/Végfelhasználói berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele.

Az ingatlan tulajdonosa (használója, kezelője) - előzetes értesítés mellett - tűrni köteles, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, ott a szükséges munkákat elvégezze, az ingatlanán, épületén, egyéb létesítményén, az alatt vagy felett, közcélú távközlési szolgáltatás céljából a Szolgáltató távközlési berendezést, vezetékét, antennát (továbbiakban: távközlési eszközt) létesítsen.

A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és hibaelhárításának biztosítása CPS szolgáltatás esetén, tekintettel arra, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így a hozzáférés rendelkezésre állásának (használatosságának) idejére az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó. A Közvetítő Szolgáltató a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató és a Társszolgáltató közötti hálózati hozzáférési pontot követően tudja vállalni a hálózat rendelkezésre állását, melynek mértéke az 5. számú melléklet tartalmazza.

14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,

Előfizető köteles a rendeltetésszerű használatra.

14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,

Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Ennek keretén belül felelősséggel tartozik a Szolgáltató tulajdonát képező, használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor a természetes elhasználódást figyelembe véve üzemképes, sértetlen állapotban Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, ellenkező esetben köteles azok értékét a Szolgáltatónak megtéríteni.

14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;

Adatváltozásról és adatszolgáltatásról az ÁSZF 2.4.3 és a 9.3.1 pont rendelkezik.

14.5. A Felelősség kizárása

Az Előfizető a Szolgáltatásokat kizárólag saját felelősségére használja.

Az Előfizető belső IP hálózatában elhelyezett Eszköz - függetlenül attól, hogy azt a Szolgáltató biztosította-e vagy sem - informatikai és fizikai biztonságáért az Előfizető felelős. Az ennek kijátszásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, és minden, az Eszköztől indított hívás kiszámlázásra kerül az Előfizető részére.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás minősége, teljesítménye és elérhetősége függhet különösen a felhasznált internet-eléréstől, a tűzfalak vagy az ún. IP-cím fordítás (Network Address Translation) jelenlététől.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért:

- (a)** amelyek abból erednek, hogy az Előfizető nem, nem rendeltetésszerűen vagy nem megfelelő minőségben vett igénybe internet-elérést, tűzfalakat vagy IP-cím fordítást a Szolgáltatáshoz,
- (b)** amelyek internet használat folytán merülnek fel, vagy abból erednek, hogy az internet korlátozottan, vagy teljesen elérhetetlenné vált, vagy
- (c)** amelyek a Szolgáltatások kereskedelmi értékeivel függenek össze, vagy abból erednek, hogy a Szolgáltatások nem felelnek meg adott célokra (pl.: segélykérő számok elérhetősége, üzleti célokra történő felhasználás, stb.).
- (d)** amelyek abból erednek, hogy az Előfizető a birtokában lévő VoIP csatlakozási adatokat nem megfelelően kezeli, harmadik fél részére kiadja vagy informatikai rendszerének feltörése útján kerülnek illetéktelenek birtokába ezen adatok. Az ebből keletkező hívások költségét az Előfizető köteles megtéríteni.

15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.

Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást!

1.SZ MELLÉKLETE

A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS SZOLGÁLTATÁSSAL MEGRENDELHETŐ DÍJCSOMAGOK

A Szolgáltató Előválasztás szolgáltatással megrendelhető díjcsomagok igénybevételéért az egyszeri díjak bekövetkezett eseményenként kerülnek felszámításra, és a bekövetkezés időpontja szerinti elszámolási időszakhoz tartozó számlában kerül kiszámlázásra.

A forgalmi díjak elszámolása a választott díjcsomag szerint történik.

Az alábbi Szolgáltató Előválasztás díjcsomagok megrendelhetők a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

- Másodpercalapú

A fenti szolgáltatásra szerződött előfizetők szerződéskötéskor meghatározzák, hogy melyik hívásirány(ok)ra választják a Szolgáltató-t közvetítő szolgáltatójuknak. Szerződéskötéskor díjcsomagot is választanak maguknak. A díjcsomagok közös jellemzője, hogy nincsen kapcsolási díjuk, a forgalmi díjcsomagoknak nincsen havi díjuk sem. Az előfizetők az egyes díjcsomagok között szabadon választhatnak, azokat bármikor, tetszőleges alkalommal felcserélhetik. Az új tarifa a következő elszámolási időszak kezdetétől érvényes.

VoIP

Az Szolgáltató kijelenti, hogy az általa működtetett www.r-voicehungary.hu weboldalon keresztül, vagy számítógép nélkül, megfelelő - a www.r-voicehungary.hu honlapon közzétett - eszközök segítségével lehetővé teszi a Felhasználó számára, hogy a Felhasználó meglévő Internetes kapcsolata (DSL, bérelt vonal, kábel) igénybevételével telefonhívásokat kezdeményezhessen a jelen Általános Szerződési Feltételekben leírtak figyelembevételével. Az Szolgáltató a Felhasználói igénybejelentéstől számított 30 napon belül teszi lehetővé a szolgáltatás igénybevételét a Felhasználói elérési pont létesítésével, amennyiben az technikailag lehetséges.

A szolgáltatás minőségére és rendelkezésre állására vonatkozóan a Szolgáltató nem jelöl meg minőségi vállalásokat tekintve, hogy a szolgáltatás jellege miatt azok nagyban függenek a mindenkor internet hozzáférési szolgáltatás minőségétől, ezért mindennemű rendelkezésre állás ígérete félrevezethetné a Felhasználót. A Szolgáltató vállalja, hogy egyedi esetekben a Felhasználó igényeihez igazodva a rendelkezésre állásra vonatkozó konkrét vállalásokat tegyen az egyedi Szolgáltatási Szerződésekben, amennyiben ebben a felek kölcsönösen meg tudnak állapodni.

2.SZ MELLÉKLET

D Í J A K

A jelen mellékletben feltüntetett díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

A listaáraktól eltérő díjak az előfizetőkkel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki.

KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁS

EGYSZERI DÍJAK

A közvetítőválasztás egyszeri díjai	Ft/alkalom
Szerződéskötés	0 Ft
A szerződéskötés visszautasítása a megrendelőnek felróható ok miatt	2.000 Ft
Újabb hívásirány megrendelése	4.200 Ft
Szerződött hívásirányok lemondása	4.000 Ft/irány
Regisztrációs díj Szolgáltatás Hozzáférési Pont áthelyezése esetén	1.000 Ft
Névátírás	1.000 Ft
Telefonszám-változás	1.000 Ft
Csatlakozás típusának megváltoztatása	1.000 Ft
Adatmódosítás	1.000 Ft
Kötbér a szerződés megszüntetésének esetére	Az utolsó három teljes hónap nettó forgalmának megfelelő összeg, de min. 10.000 Ft
Áttérés más forgalmi díjcsomagra	0 Ft
Visszakapcsolás díja korlátozás miatt	3 000 Ft
Visszakapcsolás díja szüneteltetés miatt	0 Ft
Felszólító levél adminisztrációs díja	1.000 Ft

VOIP

ELŐFIZETÉSI DÍJAK

Amennyiben a szolgáltatáshoz nyújtásához szükséges eszközt az R-Voice Hungary Kft biztosítja	1 éves szerződés esetén	3.990 Ft/vonal
	2 éves szerződés esetén	2.990 Ft/vonal
	3 éves szerződés esetén	1.990 Ft/vonal
Amennyiben a szolgáltatáshoz nyújtásához szükséges eszközökkel a felhasználó rendelkezik	1 éves szerződés esetén	1.590 Ft/vonal
	2 éves szerződés esetén	1.390 Ft/vonal
	3 éves szerződés esetén	990 Ft/vonal

SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁS PERCDÍJAK

AZ R-Voice Hungary Kft jelenleg érvényben lévő szolgáltató előválasztás telefonszolgáltatás díjcsomagjai

Hívásirány	R-Basic	R-Opti	R-Max	R-Full
Számlázási egység	másodperc alap	másodperc alap	másodperc alap	másodperc alap
Helyi hívások	5,9 Ft	4,9 Ft	4,5 Ft	4,0 Ft
Távolsági hívások	10,9 Ft	9,9 Ft	8,9 Ft	8,0 Ft
T-Mobile hívások	49 Ft	45 Ft	34 Ft	30 Ft
Telenor hívások	49 Ft	45 Ft	34 Ft	30 Ft
Vodafone hívások	49 Ft	45 Ft	34 Ft	30 Ft
Nemzetközi 1	19 Ft	17 Ft	16 Ft	15 Ft
Nemzetközi 2	29 Ft	27 Ft	26 Ft	25 Ft
Nemzetközi 3	39 Ft	37 Ft	36 Ft	35 Ft
Nemzetközi 4	49 Ft	47 Ft	46 Ft	45 Ft
Nemzetközi 5	59 Ft	57 Ft	56 Ft	55 Ft
Nemzetközi 6	69 Ft	67 Ft	66 Ft	65 Ft
Nemzetközi 7	79 Ft	77 Ft	76 Ft	75 Ft
Nemzetközi 8	89 Ft	87 Ft	86 Ft	85 Ft
Nemzetközi 9	119 Ft	109 Ft	106 Ft	105 Ft
Nemzetközi 10	169 Ft	159 Ft	156 Ft	155 Ft
Nemzetközi 11	349 Ft	339 Ft	336 Ft	335 Ft
Kapcsolási díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft

AZ R-Voice Hungary Kft jelenleg érvényben lévő IP-alapú telefonszolgáltatás díjcsomagjai

Hívásirány	RIP-Basic	RIP-Opti	RIP-Max	RIP-Full
Számlázási egység	másodperc alap	másodperc alap	másodperc alap	másodperc alap
Helyi hívások	5,2 Ft	4,9 Ft	4,5 Ft	3,5 Ft
Távolsági hívások	5,2 Ft	4,9 Ft	4,5 Ft	3,5 Ft
T-Mobile hívások	39 Ft	35 Ft	30 Ft	25 Ft
Telenor hívások	39 Ft	35 Ft	30 Ft	25 Ft
Vodafone hívások	39 Ft	35 Ft	30 Ft	25 Ft
Nemzetközi 1	9 Ft	9 Ft	9 Ft	9 Ft
Nemzetközi 2	19 Ft	19 Ft	19 Ft	19 Ft
Nemzetközi 3	29 Ft	29 Ft	29 Ft	29 Ft
Nemzetközi 4	39 Ft	39 Ft	39 Ft	39 Ft
Nemzetközi 5	49 Ft	49 Ft	49 Ft	49 Ft
Nemzetközi 6	69 Ft	69 Ft	69 Ft	69 Ft
Nemzetközi 7	79 Ft	79 Ft	79 Ft	79 Ft
Nemzetközi 8	89 Ft	89 Ft	89 Ft	89 Ft
Nemzetközi 9	119 Ft	119 Ft	119 Ft	119 Ft
Nemzetközi 10	159 Ft	159 Ft	159 Ft	159 Ft
Nemzetközi 11	339 Ft	339 Ft	339 Ft	339 Ft
Kapcsolási díj	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Kiegészítő percdíj:

Minden sikeres hívás esetén a törvényben előírt kiegészítő percdíj kerül felszámításra. A díj perc alapú, magánszemélyek esetében nettó 2 Ft mértékű, üzleti előfizetők esetében nettó 3 Ft mértékű. A kiegészítő percdíj maximális mértéke magánszemélyek esetében maximum 700 Ft + ÁFA / hó / azonosító, üzleti előfizetők esetében maximum 5000 Ft + ÁFA / hó / azonosító. Magánszemélyek esetén havonta 10 perc forgalomra nem kerül kiegészítő percdíj felszámításra

A kiegészítő percdíj az R-Voice Hungary Kft hálózatán belüli hívásokra nem vonatkozik.

3.SZ MELLÉKLET

O K I R A T O K ÜGYFÉL AZONOSÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES OKIRATOK:

- 3 hónapnál nem régebbi cégkivonat vagy bírósági végzés.
- Aláírási címpéldány.
- Amennyiben nem az aláírási címpéldányon szereplő személy az aláíró személy, meghatalmazás.
- Az aláíró személy, vagy meghatalmazott érvényes személyi igazolványa vagy érvényes útlevele, vagy érvényes jogosítványa.

4.SZ MELLÉKLET

NYILATKOZATASZÁMHORDOZÁSRÓL

Előfizető adatai			
Előfizető neve:			
Anyja neve:		Adószáma:	
Székhely:	Irányítószám:	Település:	
	Utca:	Házszám:	Emelet, ajtó:
Születési hely:		Születési idő:	

Alulírott **személy neve**, mint a **cég neve** képviselője a Hírközlésről szóló 2003. évi C. Tv. 182. § (2) bekezdése és a 46/2004. számú Kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve az alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra **az R-Voice Hungary Kft.** mint telefonszolgáltatást nyújtót, és mint számhordozási szolgáltatót választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, melynek során az alább rögzített kapcsolási számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a **szolgáltató**-val megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok vonatkozásában megszűnik, vagy módosul.

Kijelentem, hogy **szolgáltató** felé lejárt számlatartozásom nincs. Amennyiben igen és emiatt számhordozási igényem elutasításra került, Szolgáltató jogosult minden elutasított igény után nettó 5000 Ft-ot, adminisztrációs költségként kiszámlázni részemre.

Telefonszámok, melyekre a számhordozás szolgáltatást beállítani kívánja:

Ügyfélszám	Kapcsolási szám	Szám intervallum	A vonal típusa (analóg, ISDN2, ISDN30, VoIP)

Hozzájárulok ahhoz, hogy az R-Voice Hungary Kft. a fentiek szerinti adataimat a szolgáltató számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

Jelen igény hatálybalépésének időpontja felek közös megegyezése alapján jelen szerződés aláírásától számított 30. nap.

Kelt:

Előfizető aláírása

5.SZ MELLÉKLET

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK

KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁS

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Célérték	Minimálérték
1	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	15 nap	30 nap
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	48 óra	72 óra
3	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	15 nap	30 nap
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Éves szinten értelmezve 96 %	Éves szinten értelmezve 95 %
5	Sikertelen hívások aránya	1,4%	2,7 %
6	Hívás felépítési ideje	12 mp	30 mp
7	Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje	30 sec a hívások 92%-ban	40 sec a hívások 92%-ban
8	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	11520 perc	11520 perc
9	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	11520 perc	11520 perc
10	Előfizetői panaszok száma	6/ügyfél éves szinten	10/ügyfél éves szinten
	Minőségi panaszok száma	3/ügyfél éves szinten	5/ügyfél éves szinten
	Minőségi panaszok száma	3/ügyfél éves szinten	5/ügyfél éves szinten
	A jogos minőségi panaszok száma	2/ügyfél éves szinten	3/ügyfél éves szinten
	A számlapanaszok száma	2/ügyfél éves szinten	3/ügyfél éves szinten
	A jogos számlapanaszok száma	1/ügyfél éves szinten	2/ügyfél éves szinten
	Az ügyintézés elleni panaszok száma	1/ügyfél éves szinten	2/ügyfél éves szinten

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének (átfordítás) vállalási határideje:

Az előfizetői igénybejelentéstől a szolgáltatás igénybe-vételére való rendelkezésre állásig (átfordításig) az esetek 80 %-ában eltelt időtartam megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

A hozzáférés létesítése az R-Voice Hungary Kft. szolgáltatása tekintetében az átfordítás megvalósítását jelenti. Az átfordítás megvalósítottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető az ÁSZF 3. pontjában meghatározott szolgáltatásokat az R-Voice Hungary Kft.-től, mint szolgáltatótól veszi már ténylegesen igénybe. Ehhez az R-Voice Hungary Kft. nem épít ki fizikailag új hozzáférési pontot, hanem a szolgáltatását az Előfizető meglévő fizikai hozzáférési pontján keresztül nyújtja, oly módon, hogy – az Előfizető nyilatkozata alapján – kötelezi a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatót, hogy az Előfizető hívásait az R-Voice Hungary Kft.-n, mint Közvetítő Szolgáltatón keresztül bonyolíttassa le.

A szolgáltatás igénybevétele lehetőségét (átfordítást) – az előfizetői hozzáférési pontban – az igénybejelentéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató biztosítja. A Felek eseti megállapodással ettől eltérő időtartamban is megállapodhatnak – különös figyelemmel az esetleges technikai feltételek megvalósítására és eszközök beszerzésére.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
 - hiányos igénybejelentés
 - az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni felmérés feltételeit nem megfelelően biztosítja,
 - ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
 - ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre,
- az Előfizető a HBSZ által nyilvántartott adatoktól eltérő adatokat szolgáltatott és a késedelem ezeknek a következménye Amennyiben a Szolgáltató a közvetítő-előválasztást azért nem tudja határidőben nyújtani, mert az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató kizáró okra, műszaki, jogi vagy adminisztratív hiányosságra – különösen előfizetői díjtartozásra – hivatkozva a közvetítőválasztás biztosítását megtagadja, az Előfizető köteles 10 munkanapon belül a kizáró okokat megszüntetni, illetve a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál eljárni a kizáró okok feloldása érdekében. Ha az így biztosított 10 munkanap eredménytelenül telik el, a szerződés lehetetlenülés miatt létrejöttének időpontjára visszamenőleges hatállyal megszűnik és a Szolgáltató kötbérre jogosult. A kötbér összege 8000,- Ft + ÁFA.

A mért jellemzők:

Előfizetői szerződésenként az előfizetői szerződés létrejöttétől a szolgáltatás igénybevételére valórendelkezésre állása között eltelt időtartam.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

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

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés),

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, az átfordított, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Az Előfizető hibabejelentése csak akkor tekintendő megfelelőnek, ha azt az Előfizető, vagy annak képviselője írásban jelentette be. A szóban megtett hibabejelentéseket a Szolgáltató mindaddig nem köteles nyilvántartásba venni, ameddig a bejelentő jogosultságáról meg nem győződött.

Kizárt esetek:

- végberendezés hibája,
- a hozzáférést biztosító szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- a nem megfelelően bejelentett hiba,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:**Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

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

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, valósnak bizonyult és a Szolgáltató részére felróható hibák esetében vállalja, hogy a maximális hibaelhárítási idő éves szinten nem haladja meg a 192 órát.

3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje:

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása:

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

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, oly módon, hogy abba nem számítható bele a szolgáltatónak nem felróható, vagy nem hibás teljesítésnek minősülő szolgáltatás-kiesés,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- nem számít hibás teljesítésnek a Szolgáltató részéről a Hozzáfért Biztosító Szolgáltató magatartása által bekövetkező szüneteltetés időtartama,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás átmenetileg szünetelésre kerülhet, annak technikai megvalósítása (átfordítás) következtében. Az átfordítás miatt történő szolgáltatáskiesés tartama – amennyiben az a 24 órát nem haladja meg - nem minősül hibás teljesítésnek.

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgálatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás kiesés esetén vezetett nyilvántartások, TársSzolgáltatók nyilvántartásai.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

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

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left[1 - \frac{SZKT}{SZT} \cdot 100 \right]$$

5. Sikertelen hívások aránya:

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

Értelmező kiegészítések:

Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.

Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia.

A hívások tekintetében sikertelen hívásnak minősül:

- sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt,
- megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.

A (vizsgáló)hívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük. A (vizsgáló)hívásoknak minimum 5 másodperc tartásidejűeknek kell lenniük.

A mért jellemzők:

Sikertelen hívások száma (SH): sikertelen (teszt)hívások száma az adatgyűjtési időszakban.

Megkísérelt összes hívások száma (ÖH): összes (teszt)hívás száma az adatgyűjtési időszakban.

A méréseket a szolgáltatás (szolgáltató által meghatározott) nagy forgalmú időszakában úgy kell ütemezni, hogy azok visszatükrözzék a forgalom változásait.

Az alapadatok forrása:

A TársSzolgáltatók által vezetett nyilvántartások, egyéb nyilvántartó és támogató rendszerek, vagy esetlegesen kihelyezett tesztberendezések által rögzített adatok.

Minőségi mutató (SHA) származtatása:

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

$$SHA = \frac{SH}{ÖH} \cdot 100$$

6. Hívás felépítési ideje:

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc]

Értelmező kiegészítések:

Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia.

A (vizsgáló)hívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük.

A méréseket úgy kell végezni, hogy a végződési pont közös csatornás jelzés-rendszert alkalmazó központokhoz kapcsolódjon.

A mért jellemzők:

A hívás felépítési ideje (HFI) = azon időtartam, amelynek kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszeljlesztést.

A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.

Az alapadatok forrása:

A TársSzolgáltatók üzemeltetésében lévő tesztberendezések által rögzített adatok vagy a TársSzolgáltatók nyilvántartó és támogató rendszereinek legalább egyhavi forgalmi adatai.

Minőségi mutató származtatása:

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

7. Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje:

A kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszüzeje (KVI) [másodperc]

Értelmező kiegészítések:

Az EHT 140. § (3) bekezdése értelmében a hibafeltevő munkahelyek elérhetőségére is vonatkoznak a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet ügyfélszolgálati elérhetőségre vonatkozó előírásai.

Kizárt esetek:

- a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,
- az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

A mért jellemzők:

Kezelő, hibafelvevő válaszideje (KVI): Az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye.

Minőségi mutató származtatása:

A mutató értéke a leggyorsabb válaszidejH kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja. (Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.)

Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén méréssel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.

A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafelvevő munkahely válaszidejét figyelembe kell venni a mutató értékének kiszámításakor. Vizsgálóhívások alkalmazása esetén azok hívásszámát az összes vizsgálóhívás számához képest az előfizetői kezelő, hibafelvevő forgalmával arányosan kell szerepeltetni a mutató származtatásakor. Mindkét módszer egyidejű alkalmazása mellett a külön- külön képzett mutatókból forgalomarányosan (az előfizetői forgalom arányában súlyozott átlagot képezve) kell a közös végeredményt számítani.

A vizsgálóhívások száma a szolgáltató választása szerint összesen legalább az előfizetők számának 1 %-a, maximálisan 500 db. Amennyiben vizsgáló és valós hívások is szerepelnek a mutatóban, akkor a teszhívások száma a fent leírt forgalomarányos értékből következően csökkenthető.

8. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés minőségi mutató meghatározása: a szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben meghatározva.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

9. Az Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés: a teljes előfizetői szám legalább 10%-ánál fellépő, váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben meghatározva.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

10. Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:

Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalm mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybe vételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

- a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,
- a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számla-reklamációkról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

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

6.SZ MELLÉKLETE

ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT

1. BEVEZETÉS

Az R-Voice Hungary Telekommunikációs és Informatikai Kft. (1193 Budapest, Táncsics M.u.6. IV/16., a továbbiakban R-Voice Hungary Kft., szolgáltató, adatkezelő), mint elektronikus hírközlési szolgáltató, adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen jogi közlemény tartalmát. Kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltató adatkezelése megfelel a jelen szabályzatban meghatározott elvárásoknak.

Az R-Voice Hungary Kft. elkötelezett előfizetői és felhasználói személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. Az R-Voice Hungary Kft. a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja. Az R-Voice Hungary Kft. tekintettel arra, hogy számára az üzleti ügyfelek bizalmas adatai éppoly fontosak, mint a természetes személyeké, ezért az adatvédelmi törvény előírásain felül vállalja, hogy nem csak természetes személy, de jogi személy ügyfelei tekintetében is alkalmazza rendelkezéseit.

Az R-Voice Hungary Kft. az alábbiakban ismerteti adatkezelési elveit, bemutatja azokat az elvárásokat, melyeket saját magával, mint adatkezelővel szemben megfogalmazott, és betart.

Adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- 1992. évi LXIII. törvény – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (a továbbiakban Avtv., adatvédelmi törvény);
- 1992. évi LXVI. törvény – a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról;
- 1995. évi CXIX. törvény – a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről;
- 2001. évi CVIII. törvény – az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2003. évi XCII. törvény – az adózás rendjéről (a továbbiakban Art.);
- 2003. évi C. törvény – az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban Eht.);
- 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelet – az 1992. évi LXVI. törvény végrehajtásáról;
- 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet – az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet – az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól;
- 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet – az elektronikus hírközlési szolgáltatás során alkalmazható közvetítőválasztásról.

2.FOGALMAK

Jelen meghatározások kizárólag az adatvédelmi szabályozás tekintetében irányadóak, amennyiben a Társaság egyéb dokumentációjában, szerződéseiben az alábbi definícióktól eltérő fogalmakat használ, úgy más jogterületekre azokat kell alkalmazni.

2.1.személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

2.2.hozzájárulás: az érintett kívánságának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;

2.3.tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;

2.4.adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

2.5.adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

2.6.adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

2.7.nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

2.8.adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

2.9.adatzárolás: az adatok továbbításának, megismerésének, nyilvánosságra hozatalának, átalakításának, megváltoztatásának, megsemmisítésének, törlésének, összekapcsolásának vagy összehangolásának és felhasználásának véglegesen vagy meghatározott időre történő lehetetlenné tétele;

2.10. adatmegsemmisítés: az adatok vagy az azokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;

2.11. adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

2.12. adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

2.13. harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely vagy aki nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;

2.14. harmadik ország: minden olyan ország, amely nem tagja az Európai Uniónak;

2.15. elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak;

2.16. elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság;

2.17. 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;

2.18. előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött;

2.19. előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás;

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

2.21. fogyasztó: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel;

2.22. közvetítő szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött hálózati szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését;

2.23. közvetítőválasztás: az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő szolgáltatót, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt;

2.24. társszolgáltató: az a szolgáltató, amely ellenérték fejében elektronikus hírközlési szolgáltatásokat saját szolgáltatása nyújtásához igénybe vesz vagy továbbértékesít.

3. ALAPELVEK AZ R-VOICE HUNGARY KFT. ADATKEZELÉSE SORÁN:

Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
- b) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Személyes adat csak megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezéssel kezelhető. Az érintettet – egyértelműen, közérthetően és részletesen – tájékoztatni kell 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.

A kezelt személyes adatoknak meg kell felelniük az alábbi követelményeknek:

- a) felvételük és kezelésük tisztességes és törvényes;
- b) pontosak, teljesek és ha szükséges időszerűek;
- c) tárolásuk módja alkalmas arra, hogy az érintettet csak a tárolás céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

Korlátozás nélkül használható, általános és egységes személyazonosító jel (pl. személyi szám) csak belső azonosítóként használható.

4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, JOGCÍME ÉS IDJTARTAMA

Az R-Voice Hungary Kft. tekintettel arra, hogy számára az üzleti ügyfelek bizalmas adatai éppoly fontosak, mint a természetes személyeké, ezért az adatvédelmi törvény előírásain felül vállalja, hogy nem csak természetes személy, de jogi személy ügyfelei tekintetében is alkalmazza rendelkezéseit.

Az R-Voice Hungary Kft. az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (születési) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- d) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- e) az előfizető címe és az állomás típusa;
- f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- g) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- h) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- i) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- j) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- k) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- l) távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- m) az előfizető számlázási címe;
- n) az állomás létesítési címe;
- o) a kapcsolattartó neve, beosztása, telefonszáma, faxszáma, e-mail címe;
- p) az előfizető T-Com, vagy Invitel ügyfélszáma.

Az a-c) pontban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig (Eht. 157. § (2)-(3)), illetve a számviteli (gépi és nem gépi) bizonylatokon az adó megállapításához való jog elévüléséig (Art. 47. § (3)), d-l) szerinti adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig (teljesítést, késedelmet követő egy év) kezeli (Eht. 157. § (3)), kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A h) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CÓR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó elévülést (teljesítést, késedelmet követő egy év) követő 1 év után, 30 napon belül törli (Eht. 157. § (3)). A 6.4 szerinti adatszolgáltatás biztosítása céljából az a-c) adatokat a szerződés megszűnéséig, míg a d-l) szerinti adatokat három évig megőrzi (Eht. 157. § (7)). E kötelező adatkezeléseket a hivatkozott jogszabályhelyek rendelték el. Az m-p) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig (teljesítést, késedelmet követő egy év) kezeli, az érintett hozzájárulása alapján.

5. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA, AZ ADATKEZELÉS BIZTONSÁGA

Az R-Voice Hungary Kft. a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

Az R-Voice Hungary Kft. olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

Az R-Voice Hungary Kft. az adatkezelés során megőrzi

- a) a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
- b) a sértetlenséget: megvédi az információk és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- c) a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használnak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

Az R-Voice Hungary Kft. informatikai rendszere és hálózata védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgáltatasmegtagadásra vezető támadások ellen. Tájékoztatjuk az előfizetőket és használókat, hogy az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek az olyan hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre, szerződés vitatására, vagy az információ felfedezésére, módosítására vezetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő a szolgáltató megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. A rendszermegfigyelés ezen kívül lehetővé teszi az alkalmazott óvintézkedések hatékonyságának ellenőrzését is.

6. SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI

6.1. TÁRSSZOLGÁLTATÓK RÉSZÉRE

Az R-Voice Hungary Kft. az Előfizetői szerződés részeként kitöltött Előfizetői nyilatkozatot a 4. a-e) és mp) szerinti adatokkal – az előfizető hozzájárulása esetén – továbbítja a szolgáltatás teljesítésében közreműködő szolgáltatók részére a szolgáltató-választás beállítása céljából. Ezen szolgáltatók adatait az Előfizetői nyilatkozat tartalmazza.

6.2. ÜZLETSZERZÉS, PIACKUTATÁS, TÁJÉKOZTATÁS

Az R-Voice Hungary Kft. saját üzletszerzési céljából csak az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezeli a 4. a-l) szerinti adatokat (Eht. 157. §). Emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszert az előfizető tekintetében csak akkor alkalmaz közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbít annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni (Eht. 162. §) A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekinti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében (226/2003. (X. 13.) Korm. rendelet 11. §).

6.3. NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG RÉSZÉRE

A Nemzeti Hírközlési Hatóság határozata alapján az R-Voice Hungary Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatokat szolgáltatathat, amelyek szolgáltatások igénybevételéhez, a hálózati szolgáltatások megvalósításához, továbbá a hatóság hatáskörébe utalt feladatok végzéséhez szükségesek, abban az esetben is, ha azok üzleti titoknak minősülnek (Eht. 151.§).

6.4. MÁS HATÓSÁGOK RÉSZÉRE

Tájékoztatjuk előfizetőinket, hogy a nemzetbiztonsági szolgálatok és a nyomozó hatóságok, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok a szolgáltatás igénybevételével továbbított közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják, vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módon beavatkozhatnak. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenatküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti (Eht. 155. §). A 4. a-I) szerinti adat közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a szolgáltató jogszerű határozat alapján átadja a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak (Eht. 157. §).

6.5. EGYÉB SZERVEZETEK FELÉ

A 4. a-l) szerinti adat közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, az R-Voice Hungary Kft. – amennyiben a cél másként nem teljesíthető – átadja

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. §).

6.6. KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY (FEKETE LISTA)

Az R-Voice Hungary Kft. a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott igénybejelentők (akik az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozással rendelkező, vagy a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel) szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a 4. a-l) szerinti adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadás alábbi indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Az átadás lehetséges indokai:

- a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Az R-Voice Hungary Kft. az előfizetőt (igénylőt) haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről. Az adatállományból adatot igényelhet

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag fenti célra,
- b) a 6.4 és 6.5 pontokban felsorolt szervezet, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz (Eht. 158 §).

7. ELŐFIZETLI NÉVJEGYZÉK

Az R-Voice Hungary Kft. előfizetői listájában (adatbázisában) tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat. Tekintettel arra, hogy a végponti csatlakozást nem az R-Voice Hungary Kft., hanem a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így az R-Voice Hungary Kft.-nek saját hívószám-mezővel nem szükséges rendelkeznie, az R-Voice Hungary Kft. előfizetői névjegyzéket nem készít.

8. AZONOSÍTÓKIJELZÉS ÉS HÍVÁSÁTIRÁNYÍTÁS

Tekintettel arra, hogy a végponti csatlakozást és a főközponti programozásokat nem az R-Voice Hungary Kft., bocsátja az Előfizető rendelkezésére, hanem a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató így az R-Voice Hungary Kft. a hívószám (hívóazonosító) kijelzéssel kapcsolatos igényeket (adatokat) nem kezel.

9. HÍVÁSRÉSZLETEZŐ

Az R-Voice Hungary Kft. az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat az alább meghatározott bontásban tünteti fel. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelöli meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

Az R-Voice Hungary Kft. csak a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben tüntetni fel azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. A számlamelléklet – egyéni előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más előfizető részére elektronikus formában történő – kiadását a szolgáltató külön díj fizetéséhez nem köti. Az R-Voice Hungary Kft. az előfizető kérésére a kiállított számlához részletesebb számlamellékletet csatol (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

Az R-Voice Hungary Kft. felhívja előfizetője figyelmét arra, hogy ha ettől részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

Az R-Voice Hungary Kft. a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel! A tételes számlamellékletben a szolgáltató az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban tünteti fel, amelyben legalább a helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződött hívások és tartama (szolgáltatónként), valamint a telefon szolgáltatás útján esetlegesen igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távsvázadás) tartama elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet). A számlamellékletben feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is. A tételes számlamelléklet (hívásrészletező) szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket tartalmazza:

- a) a hívott száma;
- b) a hívás kezdő időpontja;
- c) a hívás időtartama;
- d) a hívás díja;

Az R-Voice Hungary Kft. a részletesebb kimutatásban az előfizető kérésére sem adja meg a Nemzeti Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal nem azonosítható hívószámként közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- c) a segélykérő szolgálatokat értesítik. (Eht. 142. § és a 226/2003. (X. 13.) Korm. rendelet 4-5. §)

10. AZ ADATKEZELŐ ADATAI, ELÉRHETLSÉGE

Név: R-Voice Hungary Telekommunikációs és Informatikai Kft.

Rövid név: R-Voice Hungary Kft.

Székhely: 1193 Budapest, Táncsics M.u. 6. IV/16.

Telefon: 06 20 383 53 14

Telefax: 06 1 600 60 34

E-mail: ugyfelszolgalat@r-voicehungary.hu

Ügyfélszolgálat: munkanapokon 8.30-16.00

Cégjegyzékszám: 01-09-880493

Adószám: 23474549-2-43

Képviselő:

Jogi képviselő:

Adatvédelmi felelős:

Adatvédelmi felelős beosztása:

Adatvédelmi felelős elérhetőségei:

11. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését az R-Voice Hungary Kft. adatvédelmi felelőse útján (elérhetőségét lásd a 10. pontban). Az érintett kérelmére az R-Voice Hungary Kft., mint adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben az R-Voice Hungary Kft. költségtérítést állapít meg.

Az R-Voice Hungary Kft. a személyes adatot törli, ha kezelése jogellenes, az érintett kéri, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, azt a bíróság vagy az adatvédelmi biztos elrendelte. Az R-Voice Hungary Kft. a helyesbítésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. Az érintett tiltakozhat személyes adatának 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, vagy ehhez az érintett előzetesen hozzájárult;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik kivéve, ha ehhez az érintett előzetesen hozzájárult;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

Az R-Voice Hungary Kft. – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében. Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

Az R-Voice Hungary Kft. az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította. Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Az R-Voice Hungary Kft. az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt megtéríti. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körénkívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal az Adatvédelmi Biztos irodájánál lehet élni:

Név: **Adatvédelmi Biztos Hivatala**

Székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 22.

Postacím: 1387 Budapest, Pf.: 40.

Telefon: 06(1)475-7186, 06 (1) 475-7100 Telefax: 06 (1) 269-3541

E-mail: adatved@obh.hu

Postacím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

12. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

Az R-Voice Hungary Kft. alkalmazottai kötelesek a rájuk bízott titkokat megőrizni. Az alkalmazottak jelen szabályzatban meghatározott feladatkörükön belül ismerhetik meg az előfizetők és felhasználók személyes adatait. A tudomásukra jutott információkat kötelesek megőrizni, és jelen szabályzat keretein belül felhasználni.