

**R-Voice Hungary Telekommunikációs és Informatikai Kft.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**Készült: 2012.február 27.**  
**Utolsó változtatás: 2025.július 4.**  
**Hatálybalépés: 2025. augusztus 2.**

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## Tartalomjegyzék

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Általános adatok, elérhetőség:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>7</b>  |
| 1.1 A Szolgáltató neve, és címe                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7         |
| 1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7         |
| 1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei                                                                                                                                                                                                                                                                                | 7         |
| 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 7         |
| 1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7         |
| <b>2. Az Előfizető Szerződés megkötése és feltételei</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>7</b>  |
| 2.1 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) 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, | 7         |
| 2.1.1 Fogalmak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 7         |
| 2.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei                                                                                                                                                                                                                                                        | 9         |
| 2.1.3 Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei                                                                                                                                                                                                                                                           | 9         |
| 2.1.3.1 A Szerződés megkötésének általános szabályai                                                                                                                                                                                                                                                                              | 9         |
| 2.1.3.1.1 Az Előfizetői Szerződés írásban történő megkötése                                                                                                                                                                                                                                                                       | 9         |
| 2.1.3.1.2 Szerződés kötés ráutaló magatartással                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10        |
| 2.1.3.1.3 A megrendelés elutasítása                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 11        |
| 2.1.3.1.4 A Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás előfizetésére vonatkozó szabályok                                                                                                                                                                                                                                 | 11        |
| 2.1.3.1.5 Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás Előfizetői Szerződés megkötésének különös szabályai számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetére                                                                                                                                                           | 12        |
| 2.1.3.1.6 A Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai                                                                                                                                                                                                                                          | 12        |
| 2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája                                                                                                                                                                                                                                                      | 13        |
| 2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,                                                                                                                                                                     | 14        |
| 2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei                                                                                                                                                                                                                                                          | 14        |
| 2.3.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája                                                                                                                                                                                                                                                    | 14        |
| 2.4 az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,                                                                                                                                                                     | 14        |
| <b>3. Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>15</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1 a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása, .....                                                                                                                                                                                                                                                                                | 15        |
| 3.2 A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 15        |
| 3.3 a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....                                                                                                                            | 15        |
| 3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....                                                                                                                                                                                                                                                                             | 16        |
| 3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 16        |
| <b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>16</b> |
| 4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 17/2021. (IV. 27.) NMHH rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei..., ..... | 16        |
| 4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommértést, 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.....               | 16        |
| 4.3 tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet, .....                                                                                                                           | 16        |
| 4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei; .....                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 16        |
| <b>5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése: .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>16</b> |
| 5.1 az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei, .....                                                                                                                                                               | 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.....                                                                                                                                                                                                                                                                        | 18        |
| 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, továbbá a megvalósításának módjai, .....                                                                  | 18        |
| 5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....                                                                                                                                                                                                                                                                            | 18        |
| <b>6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták: .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>18</b> |
| 6.1 hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás,.....                                                                                                                                                                                | 18        |
| 6.2 az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....                                                                                                                                                                                                                                                                       | 19        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.3 az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 20        |
| 6.4 az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 20        |
| 6.5 a tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 20        |
| 6.6 tájékoztatás a szolgáltatással 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 21        |
| 6.7 Az előfizetők értesítése .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 21        |
| <b>7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>22</b> |
| 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, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj ..... | 22        |
| 7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések, .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 23        |
| 7.3. a kártérítési eljárás szabályai,,.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 23        |
| 7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 23        |
| 7.4.1 Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 23        |
| 7.4.2 Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 23        |
| 7.4.3 Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 23        |
| 7.4.4 Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 23        |
| 7.4.5 Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 23        |
| 7.4.6 Kötbér a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás eljárással kapcsolatban .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 23        |
| <b>8. A telefonszolgáltatók esetében a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>24</b> |
| 8.1. a telefonszolgáltatók esetében a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 24        |
| 8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 28        |
| <b>9. az előfizetői szerződés időtartama .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>28</b> |
| <b>10. Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>33</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 33        |
| 10.2 az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 33        |
| <b>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).....</b> | <b>34</b> |
| <b>12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei: .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>34</b> |
| 12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok, .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 36        |
| 12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje, .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 36        |
| 12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 37        |
| 12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 38        |
| 12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik; .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 38        |
| 12.6. Általános szabályok .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 39        |
| 12.7. Leszerelés .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 39        |
| <b>13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>40</b> |
| 13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 40        |
| 13.2. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 40        |
| 13.3. a végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 40        |
| 13.4. az adatváltozás bejelentése.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 40        |
| <b>14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>40</b> |
| <b>15. Másorterjesztés előfizetői szolgáltatás előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>41</b> |

**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: 1214 Budapest, Bánya utca 37.1/8.

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

**Az Ügyfélszolgálat címe:** 1214 Budapest, Bánya utca 37.1/8. Távbeszélőn keresztül a + 0612552400 vagy telefaxon :+ 0616006036,

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

**A szerződéskötés elérhetősége:** [info@rvoice.hu](mailto:info@rvoice.hu)

**Nyitva tartás: hétköznapokon:** 9-13 óráig

### 1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei:

A technikai segítségnyújtás, hibabejelentés elérhetősége: [muszak@rvoice.hu](mailto:muszak@rvoice.hu), vagy [info@rvoice.hu](mailto:info@rvoice.hu) vagy a 06 1 255 24 00 vagy a 06 20 383 53 14; 06 20 996 0 996 telefonszámok.

### 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.rvoice.hu](http://www.rvoice.hu)

### 1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

Az ÁSZF elérhető a szolgáltató honlapján (ld. ÁSZF 1.4 pont), valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF 1.2 pont). Ha az előfizető és a szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg, a szolgáltató az ÁSZF-et az előfizető kérésére és választása szerint elektronikusan, tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja, ÁSZF-verzióként és előfizetőnként egy alkalommal.

## 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 hívásvégződés. 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, melyen 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.

**Számátadási 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.

**ISP:** (Internet Service Provider) olyan Internet Szolgáltató, aki az Internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtására egyetemes távközlési Szolgáltatóval, annak kötelező referencia-ajánlata alapján nagykereskedelmi megállapodást kötött, illetőleg maga az egyetemes távközlési szolgáltató, amennyiben saját primer területen Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt.

**VISP:** (Virtual Internet Service Provider) olyan Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás Szolgáltató, aki Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtására az ISP-vel nagykereskedelmi megállapodást kötött, nincs szüksége saját internetszolgáltatói infrastruktúrára, és az előfizetőkkel saját neve alatt szerződik.

Új Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás végfelhasználó: aki az egyedi előfizetői szerződésben megrendelt Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást olyan nyilvánosan elérhető telefonvonalra rendeli meg (szolgáltatás hozzáférési végpont), amelyen az egyedi előfizetői szerződés aláírását megelőző 3 hónapon belül nem volt az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató (Hozzáférést Biztosító Szolgáltató) nyilvántartása szerint kiépített Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás.

**Kiesésmentes szolgáltató-váltás:** amikor az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben megrendelt Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást olyan nyilvánosan elérhető telefonvonalra rendeli meg, amelyen a megrendelés időpontjában Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás van telepítve, és az Előfizető a megrendelésnél (szerződéskötésnél) az adatlapon kifejezetten jelzi, hogy a szolgáltatást kiesésmentes szolgáltató váltás szerinti eljárással kívánja megrendelni és ezzel egyidejűleg a korábbi Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás szolgáltatójánál a szolgáltatást felmondja. Ebben az esetben az R-Voice Hungary Kft. biztosítja az Előfizető részére a szünetmentes Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást (szolgáltató-váltást).

**Szereld magad csomag:** Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás olyan hálózat végződött berendezés (un.: modemcsomag) nélkül történő értékesítése, amelynél a hálózat végződött modem felszerelése alapvetően az ügyfél feladata. A szereld magad csomagban történő értékesítés nem zárja ki azt, hogy a szolgáltató biztosítson modemet az Előfizető részére. Esetleg külön modemszerelés megrendelés esetén azt be is üzemelje.

### 2.1.2 Az Előfizető Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségeiről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

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 jelenlétük 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 megkezdeni- 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.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlőeszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

#### **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**

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2.2 bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

#### **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 45/2014. (II. 26.) Korm. Rendelet szerint jár el.

#### **2.1.3.1.4 A Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás 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 sáv szélességgel (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](http://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.rvoice.hu](http://www.rvoice.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. Az 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.rvoice.hu](http://www.rvoice.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 Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás Előfizetői Szerződés megkötésének különös szabályai számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás 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 sávszélességgel. Amennyiben az Előfizető ilyennel 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-hozzáférési szolgáltatója a szolgáltatást megszünteti, a Szolgáltatás nem fog működni.

Amennyiben az áramkimaradásra vagy az Internet-hozzáférési 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 Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő, az 2. mellékletben rögzített egyszeri díj). A Szolgáltató nem alkalmaz megkülönböztetést a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással, illetve az anélkül szerződött Előfizetői 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 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 Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás 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.

## 2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges 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 kapcsolattartót,
- (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) Cégekivonat 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-rendelkezőket tartalmaz, az egyedi Előfizetői szerződésben foglaltak az irányadók.

## **2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

### **2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

### **2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi 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.

## **2.4 az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,**

A szolgáltató az előfizetői szerződés alapján az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belül megkezdja a szolgáltatás nyújtását. Az ÁSZF 2.1.2 (bc) pontja szerinti esetben, illetve amennyiben az előfizető ehhez az előfizetői szerződésben kifejezetten hozzájárul, a szolgáltató az előfizetői szerződésben megjelölt, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli későbbi időpontban kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belüli időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az ÁSZF 2.1.2 (b) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Az előfizető köteles a szolgáltató vagy – amennyiben a szolgáltatás kiépítését a szolgáltató alvállalkozója végzi – annak alvállalkozója által bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és az üzembe helyezés tényét és időpontját rögzíti. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése az előfizető helyiségében hajtható végre, és az csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a szolgáltatóval, illetve az

előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban a szolgáltatón vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a jelen pontban meghatározott létesítési határidő ezen időtartammal meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt több mint 30 nappal túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek elszámolnak, a szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

### **3. Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma**

#### **3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

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. Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás
2. Nyilvános belföldi helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás
3. Nyilvános nemzetközi helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás
  4. Behívásos nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás helyi, távolsági és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás
5. Nyilvános nemzetközi távolsági nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás „pc-ről telefonra” szolgáltatás
6. Számítógép nélkül igénybe vehető nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás ra
7. Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás

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 való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására 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 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.

### **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, valamint a díjazás hitelességéről szóló 17/2021. (IV. 27.) NMHH rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei...**

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 hálózat és szolgáltatás biztonságát 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, felfüggesztése**

### **5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei,**

#### **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 alakítások 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 ilyenek 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 sürgősségi helyzet, 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; továbbá a megvalósításának módjai,

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.

### 5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az ÁSZF 12.3.2 pontjában foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

## **6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**

### **6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására 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.

A szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti arról, ha

(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 hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

### **6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,**

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 hónapra 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 hónapnál 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.

**6.3. 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 kivizsgálja, 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.

**6.4. 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 ingatlantulajdonos) 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 szolgáltatások formátumának megfelelően – a tudakozó szolgáltatásokban megjeleníti. A Szolgáltató telefonszolgáltatás nyújtása során a tudakozó szolgáltatásokat elérhetővé teszi.

#### **6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták 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;**

Az előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság:** központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatási telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:** központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: www.nfh.hu

**Gazdasági Versenyhivatal:** központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211; telefon: (+36 1) 472 8900; honlap címe: www.gvh.hu

**Békéltető Testület** (a fogyasztónak minősülő előfizető és a szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes:

ld. <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html> ; Budapesten: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; Fejér megyében: Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6., telefon: (+36 22) 510 310; Nógrád megyében: Nógrád Megyei Békéltető Testület, 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a., telefon: (+36 32) 520 860; Pest megyében: Pest Megyei Békéltető Testület, cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240., telefon: (+36 1) 269-0703.

**Média- és Hírközlési Biztos** (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1525 Budapest, Pf. 75; telefon: (+36 1) 457 7141; telefax: (+36 1) 457 7105; honlap címe: <http://mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

Budapesti XVIII. és XIX. Kerületi Bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal továbbá az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes bíróság): Cím: Budapest, Kossuth tér 7, 1191 Telefon:(1) 357 4333

#### **6.7 Az előfizetők értesítése**

- 1). Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére.
- 2). Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt
  - a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
  - b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.
- 3). A szolgáltató által küldött elektronikus levél esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- 4). Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- 5). A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- 6). A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- 7). Az értesítési kötelezettség (4)-(5) bekezdésben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdeklő fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének,

## **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 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,**

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.

A Szolgáltató Az Előfizetővel történt előzetes egyeztetés alapján jogosult az Előfizetői számlát elektronikus levélben az Előfizető részére megküldeni.

**7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,**

Szolgáltató a következő díjfizetési módokat kínálja:

- készpénzbefizetés a központi ügyfélszolgálaton
- átutalással

**7.3. 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. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt elévülnek, amelyet a fenti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az előfizető kártérítési igényt írásban terjeszthet elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató által a kártérítési igénnyel kapcsolatban adott válasszal nem ért egyet, igényét a vonatkozó eljárási szabályok megfelelő alkalmazásával fizetési meghagyásos eljárás útján közjegyző előtt, illetve polgári per útján bíróság előtt érvényesítheti.

**7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai****7.4.1 Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben**

A szolgáltató a szolgáltatás-nyújtás késedelmes megkezdésével összefüggésben nem vállal kötbérfizetést.

**7.4.2 Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben**

A szolgáltató az előfizető bejelentése alapján kötbért fizet:

- a) Az ÁSZF 6.1.2 és 6.1.3 pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.

- c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

**7.4.3 Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt**

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF alábbi 12.2.3 pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

**7.4.4 Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt**

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF alábbi 12.2.1 pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

**7.4.5 Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt**

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### **7.4.6 Kötbér a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás eljárással kapcsolatban**

Ha az R-Voice Hungary Kft mint a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás összefüggésben átvevő szolgáltatóként eljáró szolgáltató az ÁSZF lenti 8.1.8 pontja szerint az átdó szolgáltatóval szembeni értesítési kötelezettségét, illetve a Központi referencia adatbázisba történő bejelentési kötelezettségét elmulasztja, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Ha az R-Voice Hungary Kft, mint a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás al összefüggésben átdó szolgáltatóként eljáró szolgáltató a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás igényt

- (a) indokolás nélkül;
- (b) az ÁSZF alábbi 8.1.2 pontjának megfelelő azonosítás ellenére;
- (c) nem az ÁSZF alábbi 8.1.6 (b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt;
- (d) nem az ÁSZF alábbi 8.1.6 pontja szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt; vagy
- (e) a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás igény elfogadását követően a Központi referencia adatbázisban utasítja el, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek

### **8. a telefonszolgáltatók esetében a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás kapcsolatos eljárás részletes szabályai;**

#### **8.1. a telefonszolgáltatók esetében a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,**

##### **8.1.1 A Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással kapcsolatos fogalmak**

**Átdó szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően az előfizetői számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

**Átvevő szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

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

**Hordozott szám:** az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átdó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

**Központi referencia adatbázis (KRA):** az a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és előfizetők jogszabályban meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más

jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

**Számátadási időablak:** minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

**Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási megállapodás:** az előfizető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

#### **8.1.2 A Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok**

Az átvevő szolgáltató a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást kérő előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja.

##### **8.1.3 Az előfizetői adatok**

- **Természetes személy esetén:** név, születési név; születési hely és idő; anyja leánykori neve; állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely.
- **Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók esetén:** cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve; cégjegyzékszám; adószám; székhely.

##### **8.1.4 A szükséges dokumentumok**

###### **a) Természetes személy esetén:**

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

###### **b) Gazdálkodó szervezet esetén:**

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;
- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája;
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

###### **c) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetén:**

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

#### **8.1.5 A Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek**

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást kizárólag az előfizetői szerződésben előfizetőként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál. Az előfizető a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is).

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az ÁSZF-jében az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

#### **8.1.6 A Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek**

- (1) A szolgáltató köteles biztosítani a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát.
- (2) A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatáscsomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indokolással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.
- (3) A szolgáltató átadó szolgáltatóként a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:
  - (a) a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást kérő előfizető nem azonosítható az ÁSZF 8.1.4 pontjában meghatározott adatok és dokumentumok alapján;
  - (b) az előfizetőnek a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás igényt átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;

vagy

- (c) az átadó szolgáltató a 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a fenti 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti egyeztetésre tekintettel utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.
- (4) Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás kezdeményezése esetén az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szembeni, a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a Számfüggő

személyközi hírközlési szolgáltatás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átdó szolgáltatónál eljáró átvő szolgáltató úg nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átdó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az átvő szolgáltató az előfizető tartozását átvállalja, úg az átvő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató – amennyiben ez műszakilag lehetséges – lehetővé teszi az előfizetői szám megtartását az előfizető kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétele helyének megváltoztatása (áthelyezés), illetve a szolgáltatásnyújtás technológiájának megváltozása esetén.

#### **8.1.7 A Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás kezdeményezése, a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási eljárás folyamata**

#### **8.1.8 Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás kezdeményezése az R-Voice Hungary Kft -nél mint átvő szolgáltatónál**

Az R-Voice Hungary Kft. mint átvő szolgáltató a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az R-Voice Hungary Kft. mint átvő szolgáltató részére kell bejelentenie Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási igényét.

Az R-Voice Hungary Kft. mint átvő szolgáltató a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta-üzenetek nem vihetők át;
- előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- az átdó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvő szolgáltató hálózatában, ha az átdó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az előfizetőnek az átdó szolgáltatóval szemben a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási igény bejelentésének időpontjában az ÁSZF fenti 8.1.6 pont (4) bekezdés szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átdó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – a tartozás átvő szolgáltató általi átvállalása esetén – az átvő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel;
- az ÁSZF fenti 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti esetekben az átdó szolgáltató kérésére az átvő szolgáltató köteles a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást az átdó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- (a) az R-Voice Hungary Kft. mint átvő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt;
- (b) az R-Voice Hungary Kft. mint átvő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás megtörténik;

(c) az előfizető az R-Voice Hungary Kft -nek mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás lebonyolítására. Ezt követően az R-Voice Hungary Kft. mint átvevő szolgáltató jár el az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás i eljárás lebonyolítása során.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Az R-Voice Hungary Kft. mint átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás t a következő munkanap számátadási időablakára –legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha:

- az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy
- a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás hoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges; vagy
- az ÁSZF fenti 8.4.2 pontja szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási időablakot választották, mely esetekben a szolgáltató legkésőbb a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást bejelenteni.

A Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

Az átadó szolgáltató a Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató hibájából eredő károkért nem vállal felelősséget (pl. Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási paraméter az elfogadott Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás időablakában történő beállításának elmulasztása).

#### **8.1.9 A Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási igény visszavonása**

Az előfizető a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási igényét az R-Voice Hungary Kft-nél mint átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az R-Voice Hungary Kft. mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

#### **8.2 A szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás során, ha az Átadó szolgáltató megfelelően jár el az R-Voice Hungary Kft biztosítja a telefonszámok szünetmentes szolgáltató váltását, és mint Átadó szolgáltató is támogatja a szünetmentes szolgáltató váltást.

### **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

**9.1.** Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott

- 9.2.** A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- 9.3.** A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben illet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.
- 9.4.** A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.
- 9.5.** A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra, határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján. A Szolgáltató az Előfizető kérésére kedvezmények igénybevétele miatt hosszabb határozott idejű szerződést is biztosíthat.
- 9.6.** Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
- 9.7.** A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.
- 9.8.** A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik.
- 9.9.** A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik
- a)** valamelyik fél általi rendes felmondással,
    - Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,
    - az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.4.2.pont szerint,
    - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,
  - b)** valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondással
    - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 15 nap határidővel,

- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtarozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkezésekor rendkívüli felmondás,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- c)** a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d)** a természetes személy Előfizető halála esetén,
- e)** a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f)** az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g)** a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h)** a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i)** ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

#### **9.10.** A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a)** a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b)** a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c)** a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d)** a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e)** az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f)** a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g)** a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos

nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

**h)** a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén,

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő rendkívüli felmondás 8 nap határidővel,

- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel,

- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére az a)-b) pont szerinti körülmény bekövetkezésekor rendkívüli felmondás,

**i)** az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja

**j)** az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.

- Előfizető felmondása esetén 8 napos felmondási idővel,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 12.4.3. pont szerint,

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel,

**i)** ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

**9.11.** 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 szerződés megszűnésének időpontjáról. A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses 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.

**9.12.** A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

**9.12.1.** A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 8 nap felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha

**a)** az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

- b)** az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c)** az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d)** az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- 9.12.2.** A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha
- a)** a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b)** az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c)** az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.
- 9.12.3.** 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)** a 9.12.1.a)-e) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b)** a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- 9.12.4.** Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és 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 időtartamból 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. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- 9.13.** Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási színhez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.12.1.a)-c) vagy 9.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles, amit a Szolgáltató kötbéreként érvényesít. A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el. A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az Előfizető a 12.4.3. pont alapján mondja fel az előfizetői szerződést.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

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

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

**10.2.1.** A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

**10.2.2.** A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra jogszabályi felhatalmazása van, így különösen ha a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

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

**10.2.4.** A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

**11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);**

**11.1.** A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

**11.2.** A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 12.2.4.1. pont szabályai az irányadók.

**11.3.** Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 12.2.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

**11.4.** Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

**11.5.** A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

**12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:**

**12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

**12.1.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása**

A szolgáltató és az előfizető az előfizetői szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatja.

**12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről**

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

**(a)** az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben 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 (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire vonatkozó változtatás);

**(b)** jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;

**(c)** a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;

**(d)** az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy más műszaki ok miatti módosításra.

A szolgáltató módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek a körülmények különösen lehetnek az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, valamint a hálózat műszaki korszerűsítése.

Ha az előfizetői szerződés feltételeit a szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az értesítést a szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

(a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;

(b) a módosítások lényegének rövid leírását;

(c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

(d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;

(e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

(f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;

(g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címen naprakészen hozzáférhetővé teszi.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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 az előző naptári évre a KSH által kimutatott fogyasztói árindexet meg nem haladó, naptári évenként egy alkalommal alkalmazott díjemeléssel összefüggésben. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést továbbá akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból 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. Ebben az esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap, és a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

### **12.1.3 Az előfizetői hívószám megváltoztatása**

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- (a)** ha az előfizető kéri;
- (b)** ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét az NMHH igazolta.
- (c)** ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé.

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban részletesen megindokolja.

A szolgáltató a fenti (b)-(c) pontokban meghatározott esetekben a hívószámváltozásról az előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíti, és értesíti az alábbi lehetőségekről.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, valamint hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatást a szolgáltató a fenti (b)-(c) pontokban meghatározott esetben az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentesen, egyéb esetben pedig az ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott díj ellenében nyújtja.

A szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

## **12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

### **12.2.1 Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)**

Az előfizető írásban kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül.

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- (a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti;
- (b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti (a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot; vagy
- (c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, melynek mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése során a korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetelhet. Ha szünetelés történik, akkor a szünetelés időszakára a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

#### **12.2.2 Adatok módosítása**

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

#### **12.2.3 Változás az előfizető személyében (átírás)**

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét az ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

A szolgáltató a meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon, illetve amennyiben a szolgáltató az átírási kérelem teljesítését díj megfizetéséhez köti, az átírási díj megfizetésétől számított 15 napon belül teljesíti az átírási kérelmet, illetve értesíti az előfizetőt az átírási kérelem elutasításáról.

### **12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

#### **12.3.1 Szolgáltatói rendes felmondás**

A szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

#### **12.3.2 Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt**

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;

- (c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy
- (d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- (e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, mely esetben a szolgáltató a felmondási idő időtartamára a szolgáltatást jogosult felfüggeszteni.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első – az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben, vagy más módon küldött – értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Amennyiben a szolgáltató a figyelmeztető értesítést az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben küldte meg, azt az elküldést követő munkanapon az előfizető részére kézbesítettnek kell tekinteni. 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 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000,- Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében az NMHH-hoz 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.

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 haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni az ÁSZF alábbi 7.1.14 pontja szerint, vagy – az ÁSZF 5.2 pontja 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. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint a szolgáltatás nyújtását legfeljebb 6 hónapra felfüggesztette, és a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel felmondhatja.

## **12.4 Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei**

### **12.4.1 Előfizetői rendes felmondás**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető 15 napos felmondási idővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetői szerződés rendes felmondása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének napjáig járó előfizetési díjon kívül semmilyen díjat (kiszállási díj, egyéb költség) nem követel az előfizetőtől (kivéve az ÁSZF 12.7 pontja szerinti esetben /leszerelés/).

### **12.4.2 Rendkívüli felmondás az előfizető részéről**

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltató szerződésszegése esetén – különösen, de nem kizárólagosan

az alábbi esetekben – jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni:

- (a) a szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több mint 30 (harminc) napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt;
- (b) a szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- (c) a szolgáltató elleni jogerős bírósági végzés alapján felszámolási eljárás indul;
- (d) a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 (harminc) napon belül sem tudja elhárítani.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

Az előfizetői szerződés megszűnik továbbá:

- (a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- (b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- (c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- (d) a felek közös megegyezésével.

Az előfizető az ÁSZF fenti 12.1.2 pontja szerint mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú, az előfizető számára hátrányos módosítása miatt.

### **12.5.1 Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szolgáltató az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton a szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal tájékoztatja 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 szerződéses 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 szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizető ellen jogerősen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Az előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni ilyen eljárás megindulásáról.

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 a határozott időtartam lejártá előtt az ÁSZF feltételeibe ütköző módon felmondja, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbér formájában, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A szolgáltató ilyen követeléssel nem élhet, ha az előfizető az előfizetői szerződést amiatt mondta fel:

- (a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 15 napig nem tudta elhárítani,
- (b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondást megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- (c) a szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF 12.1.2. pontjába ütközően módosítja.

A határozott idejű előfizetői szerződés az a)-c) pontokban foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.6 Általános szabályok

Az előfizetői szerződés felmondását írásban kell közölni a másik féllel. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg.

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 arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

## 12.7 Leszerelés

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető és a szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kíséri meg a kiszállást.

Amennyiben az előfizető a birtokába jutott eszközöket és berendezéseket az előfizető a szerződés megszűnését követő 60 napon belül nem adja vissza, illetve nem biztosítja a szolgáltató vagy alvállalkozója részére az eszközök és berendezések leszerelését, úgy a 60. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét, amit az előfizető köteles megfizetni.

## 13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

### 13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételevel, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

### 13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen köteles használni. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve az ÁSZF fenti 12.3 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

### 13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az előfizető köteles a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen

használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elveszése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezés, eszköz szolgáltató által nyilvántartott könyv szerinti értékének megtérítésére. Az előfizetői szerződés megszűnéskor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.7 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

#### **13.4 Az adatváltozás bejelentése**

Az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban bekövetkezett változásokat a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles írásban bejelenteni, és a szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a szolgáltatónak.

#### **14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;**

A Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftver) és azokkal egyező célú szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást. A Szolgáltató a szűrőszoftver/ek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatás/ok elérhetőségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján. A Szolgáltató honlapján itt érhető el:

A Szolgáltató honlapján itt érhető el: <http://www.rvoice.hu/index.php/szolgaltatasaink/biztonsagos-internethasznalat>

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

Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást!

## 1.SZ MELLÉKLETE

### A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

#### Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás

Az Szolgáltató kijelenti, hogy az általa működtetett [www.rvoice.hu](http://www.rvoice.hu) weboldalon keresztül, vagy számítógép nélkül, megfelelő - a [www.rvoice.hu](http://www.rvoice.hu) honlapon közzétett - eszközök segítségével lehetővé teszi a Felhasználó számára, hogy a Felhasználó meglévő Internetes kapcsolata (Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás, Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás, 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.

### Helyhez kötött internet-hozzáférési SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

#### 1. A Szolgáltatás meghatározása

##### A Szolgáltatás leírása

Az Előfizető Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás típusú összeköttetésen keresztül PPPoE protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás alapú internet szolgáltatások része az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás alapú távközlési szolgáltatás, amelyet Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól -a Szolgáltató és más távközlési Szolgáltatók között létrejött összekapcsolódási szerződés alapján- vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg. Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett és a távközlési Szolgáltató által műszakilag megvalósítható helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás szolgáltatás elérhető telefonvonalhoz kapcsolódó (Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás) és telefonvonal nélküli változatban is

##### ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:

- ❖ **Saját IP cím tartomány,**
- ❖ **DOMAIN regisztrációs jogosultság.**
- ❖ A csomagok nem tartalmaznak fix IP címet.
- ❖ A Szolgáltatás aszimmetrikus sávszélességet biztosít, a feltöltési irány mindig kevesebb

| Csomag              | ADSL „XS”,<br>NDSL „XS” |       | ADSL „S”,<br>NDSL „S”        |       | ADSL „M-”,<br>NDSL „M-”      |       | ADSL „M”,<br>NDSL „M”        |       | ADSL „L-”,<br>NDSL „L-”      |       | ADSL „L”,<br>NDSL „L”  |       |
|---------------------|-------------------------|-------|------------------------------|-------|------------------------------|-------|------------------------------|-------|------------------------------|-------|------------------------|-------|
|                     | gar.                    | max.  | gar.                         | max.  | gar.                         | max.  | gar.                         | max.  | gar.                         | max.  | gar.                   | max.  |
| Sebesség (Mbit/s)   |                         |       |                              |       |                              |       |                              |       |                              |       |                        |       |
| Letöltés            | 0,16                    | 1,28  | 0,19                         | 2,00  | 0,25                         | 4,00  | 1,00                         | 5,00  | 0,48                         | 8,00  | 3,00                   | 10,00 |
| Feltöltés           | 0,06                    | 0,12  | 0,06                         | 0,19  | 0,09                         | 0,25  | 0,19                         | 0,50  | 0,19                         | 0,50  | 0,25                   | 0,50  |
| E-mail cím (db)     | 3                       |       | 5                            |       | 5                            |       | 5                            |       | 10                           |       | 10                     |       |
| E-mail tárhely (MB) | 50                      |       | 50                           |       | 50                           |       | 50                           |       | 100                          |       | 100                    |       |
| Webtárhely (MB)     | 50                      |       | 50                           |       | 50                           |       | 50                           |       | 100                          |       | 100                    |       |
| Megjegyzés          | Maximum 1 számítógépre  |       | Maximum 2 számítógépre       |       | Maximum 2 számítógépre       |       | Maximum 2 számítógépre       |       | Maximum 4 számítógépre       |       | Maximum 4 számítógépre |       |
| Csomag              | ADSL „L+”,<br>NDSL „L+” |       | ADSL „XL”,<br>NDSL „XL”      |       | ADSL „XL+”,<br>NDSL „XL+”    |       | ADSL „XXL”,<br>NDSL „XXL”    |       | ADSL „XXXL”,<br>NDSL „XXXL”  |       |                        |       |
|                     | gar.                    | max.  | gar.                         | max.  | gar.                         | max.  | gar.                         | max.  | gar.                         | max.  |                        |       |
| Sebesség (Mbit/s)   |                         |       |                              |       |                              |       |                              |       |                              |       |                        |       |
| Letöltés            | 1,00                    | 10,00 | 5,00                         | 15,00 | 10,00                        | 20,00 | 4,00                         | 25,00 | 20,00                        | 30,00 |                        |       |
| Feltöltés           | 0,20                    | 0,50  | 0,50                         | 0,90  | 0,50                         | 1,00  | 1,00                         | 5,00  | 1,00                         | 5,00  |                        |       |
| E-mail cím (db)     | 10                      |       | 20                           |       | 20                           |       | 20                           |       | 20                           |       |                        |       |
| E-mail tárhely (MB) | 100                     |       | 200                          |       | 200                          |       | 200                          |       | 200                          |       |                        |       |
| Webtárhely (MB)     | 100                     |       | 200                          |       | 200                          |       | 200                          |       | 200                          |       |                        |       |
| Megjegyzés          | Maximum 4 számítógépre  |       | Korlátlan számú számítógépre |       | Korlátlan számú számítógépre |       | Korlátlan számú számítógépre |       | Korlátlan számú számítógépre |       |                        |       |

| Csomag              | ADSL „XL”,<br>NDSL „XL”      |       | ADSL „XL+”,<br>NDSL „XL+”    |       | ADSL „XXL”,<br>NDSL „XXL”    |       |
|---------------------|------------------------------|-------|------------------------------|-------|------------------------------|-------|
|                     | gar.                         | max.  | gar.                         | max.  | gar.                         | max.  |
| Sebesség (Mbit/s)   |                              |       |                              |       |                              |       |
| Letöltés            | 4,88                         | 14,64 | 0,93                         | 18,00 | 4,00                         | 24,41 |
| Feltöltés           | 0,50                         | 0,87  | 0,31                         | 1,00  | 1,00                         | 5,00  |
| E-mail cím (db)     | 20                           |       | 20                           |       | 20                           |       |
| E-mail tárhely (MB) | 200                          |       | 200                          |       | 200                          |       |
| Webtárhely (MB)     | 200                          |       | 200                          |       | 200                          |       |
| Megjegyzés          | Korlátlan számú számítógépre |       | Korlátlan számú számítógépre |       | Korlátlan számú számítógépre |       |

## 2. Igénybevétel korlátai

Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonalrendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a Szolgáltatást az Előfizető nem tudja igénybe venni, annak ellenére, hogy azt Szolgáltató nyújtani kívánja, ezért - a Szerződés hatálya alatt - az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy az Előfizető az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje. Üzleti telefonvonalra kizárólag Üzleti Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás csomag rendelhető. Amennyiben az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 15 napon belül - műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 15 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 15 napos határidőt.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató, ill. a távközlési Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

A szolgáltatás tovább nem értékesíthető, más felhasználónak tovább nem adható, ebbe különösen, de nem kizárólagosan beleértve, az ingatlan határát átlépő továbbosztás, Internet szolgáltatás nyújtása további természetes vagy jogi személy számára, Internet-kávézó stb. Az

ezzel okozott kárért és bevételkiesésért Előfizető korlátlan felelősséggel tartozik. Az Előfizető az internet szolgáltatás igénybevételével nem tud server szolgáltatást nyújtani a hálózati végponton, mivel Szolgáltató az első 1024 portot a TCP és UDP protokollon központilag szűri annak érdekében, hogy óvja kábelhálózatát és a többi Előfizetőjét a túlzott terhelés által okozott esetleges szolgáltatás kieséstől.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás-szolgáltatás zavartalan használatához a következő hardver- és szoftverkonfiguráció szükséges:

A megfelelő telefonkapcsolat elengedhetetlen, ezen kívül a felhasználó oldalán szükséges egy leválasztó Splitter és egy speciális DSL-modem. Egygépes otthoni felhasználáshoz kell egy belső hálózati kártya, vagy egy külső USB kapus adapter - ezek beszerezhetők külön is, vagy a Szolgáltatónál. Mindemellett a számítógépen futnia kell egy PPPoE ügyfélszoftvernek, amely az újabb operációs rendszereknek (pl. Windows XP) már beépített eleme.

#### **Számítógéppel szembeni követelmények:**

- Windows 95, Windows 98, Windows NT 4.0 vagy Windows 2000, ME, XP, LINUX, Unix alapú operációs rendszer
- Ethernet 10Base-T hálózati kártya;
- telepített böngésző (Netscape, Internet Explorer, Opera stb.);
- PPPoE (PPP over Ethernet) kliensszoftver

#### **További követelmények:**

- Több PC-ből álló hálózat csatlakoztatásához szükség van egy HUB-ra, Switch-re vagy Routerre és a csatlakoztatáshoz a megfelelő kábelekre.

#### **A kiépítés menete:**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges ADSL hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, switch, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az ún. „Szereld magad” csomagok esetén megrendelő a saját beszerzésű kezdő csomaggal saját hatáskörben intézi az ADSL szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzembe helyezését. Az egység csomag tartalmazza a következőket: ADSL modem, splitter, RJ11- RJ11 kábel, RJ45-RJ45 kábel, szerelési útmutató). Az ADSL modem, amely a Szolgáltatónál is megvásárolható az Előfizető tulajdonába kerül, amit saját magának kell telepítenie. A szolgáltatás átadási pont ebben az esetben a létesítésre megadott telefonvonalon lévő splitter (szűrő) előtt van.

**Áthelyezés:**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. (Az áthelyezés díját Id. „Egyéb díjak” között.) Az Előfizetőnek egy áthelyezési kérelmet kell írásban benyújtania Szolgáltató felé, ami az Előfizető pontos adatain kívül tartalmazza a régi és új létesítési címet is. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen és az új létesítési címen a telefonszám Előfizetője megegyezik a korábbi létesítési címen levő telefonszám Előfizetőjével. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az áthelyezési igényt –indoklással együtt– elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az nem lehetséges az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt.

**Szüneteltetés**

Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól az ADSL szolgáltatás szüneteltetését. Erre vonatkozó igényét, annak kezdeti és végdátumával ellátva, írásos formában köteles a Szolgáltató felé, legalább 10 munkanappal a kért kikapcsolás előtt benyújtani. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig vagy a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A szüneteltetés legrövidebb időtartama 30 nap, maximum időtartama naptár évenként legfeljebb 180 nap. A szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamra kötött Egyedi szolgáltatási szerződés időtartamába. Az ADSL szolgáltatásra kötött Hűség szerződés a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

**A szünetmentes Szolgáltató váltás meghatározása (ADSL szolgáltatás):**

Internet Szolgáltató-váltás – ISP (Internet Service Provider) váltás: ISP váltás akkor történik, ha az ISP1-nél ADSL előfizetéssel rendelkező ügyfél ADSL Előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél. A váltás során az ügyfél és ISP1 közötti szolgáltatási szerződés felbontásra kerül.

**Mit jelent az ISP1, ISP2 meghatározás?**

**ISP1:** A meglévő internet Szolgáltató, akivel az Ügyfél Előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni.

**ISP2:** Az Ügyfél szempontjából „új” internet Szolgáltató, akivel az Ügyfél Előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni.

**Mi a Szolgáltató váltás ügymenete?**

A Végfelhasználó az „új” internet Szolgáltató (ISP2) felé jelzi szerződéskötési szándékát. Az Előfizető ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-el fennálló Előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon.

A szünetmentes Szolgáltató-váltás sikeres megvalósulásához a következő feltételeknek kell teljesülnie:

A telefonvonal Előfizetőjének ne legyen telefondíj-tartozása.

Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőnek a régi internetszolgáltató (ISP1) felé ne legyen díjtartozása.

Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőnek ne legyen érvényes hűségnyilatkozata ISP1 felé.

Amennyiben a fentiek közül valamelyik nem teljesül, akkor a Szolgáltató-váltás elutasításra kerülhet.

A szünetmentes Szolgáltató-váltást a Magyar Telekom Nyrt. hajtja végre, a váltás pontos időpontját is a Magyar Telekom állapítja meg. Előfizetőnek eddig az időpontig ISP1 nyújtja az ADSL szolgáltatást, így

Előfizető a régi Szolgáltató (ISP1) számláit a Magyar Telekom által meghatározott időpontig köteles megfizetni.

### **3. Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás:**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 97% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 97%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 5.1.2 pontja szerint)
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét

### **4. Hibás teljesítés**

Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy > 5% (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék). A maximális csomagkésleltetés: = vagy > 500 ms (egyenlő vagy nagyobb, mint 0,5 másodperc, a Felhasználó végberendezése és Szolgáltató végberendezése között).

### **5. Előfizetői végberendezés**

Az Előfizető Szolgáltatóhoz a számítógépén futó PPPoE protokollt használó kliensprogram segítségével hív be. Ezt a szolgáltatás használata előtt telepíteni kell. Az összeköttetés felépítéséhez a hagyományos behívó/tárcsázó modult használja (Windows-nál). Az Előfizető a Szolgáltató által létesített Előfizetői hozzáférési pontra, bármely a hazai és a nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel vagy megfelelőség tanúsítással rendelkező végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel a Szolgáltató által aktuálisan meghatározott interfész szabványoknak.

**6. Szolgáltatási díjak****Havi előfizetési díjak:****Határozatlan idejű szerződés lekötés nélkül és határozatlan idejű szerződés 1 éves lekötéssel:****EGYÉNI – FIX**

| Csomag      | Havi alapidj |        |           |
|-------------|--------------|--------|-----------|
|             | Nettó        | 5% Áfa | Bruttó    |
| ADSL „XS”   | 4 800 Ft     | 240 Ft | 5 040 Ft  |
| ADSL „S”    | 5 600 Ft     | 280 Ft | 5 880 Ft  |
| ADSL „M-”   | 6 800 Ft     | 340 Ft | 7 140 Ft  |
| ADSL „M”    | 7 040 Ft     | 352 Ft | 7 392 Ft  |
| ADSL „L-”   | 8 400 Ft     | 420 Ft | 8 820 Ft  |
| ADSL „L”    | 8 720 Ft     | 436 Ft | 9 156 Ft  |
| ADSL „L+”   | 8 820 Ft     | 441 Ft | 9 261 Ft  |
| ADSL „XL”   | 12 000 Ft    | 600 Ft | 12 600 Ft |
| ADSL „XL++” | 13 000 Ft    | 650 Ft | 13 650 Ft |
| ADSL „XXL”  | 14 000 Ft    | 700 Ft | 14 700 Ft |
| ADSL „XXXL” | 15 000 Ft    | 750 Ft | 15 750 Ft |

**EGYÉNI – FIX (vonalas telefon nélkül)**

| Csomag      | Havi alapidj |        |           |
|-------------|--------------|--------|-----------|
|             | Nettó        | 5% Áfa | Bruttó    |
| NDSL „XS”   | 6 800 Ft     | 340 Ft | 7 140 Ft  |
| NDSL „S”    | 7 600 Ft     | 380 Ft | 7 980 Ft  |
| NDSL „M-”   | 8 800 Ft     | 440 Ft | 9 240 Ft  |
| NDSL „M”    | 9 040 Ft     | 452 Ft | 9 492 Ft  |
| NDSL „L-”   | 10 400 Ft    | 520 Ft | 10 920 Ft |
| NDSL „L”    | 10 720 Ft    | 536 Ft | 11 256 Ft |
| NDSL „L+”   | 10 820 Ft    | 541 Ft | 11 361 Ft |
| NDSL „XL”   | 14 000 Ft    | 700 Ft | 14 700 Ft |
| NDSL „XL++” | 15 000 Ft    | 750 Ft | 15 750 Ft |
| NDSL „XXL”  | 16 000 Ft    | 800 Ft | 16 800 Ft |
| NDSL „XXXL” | 17 000 Ft    | 850 Ft | 17 850 Ft |

## Üzleti –FIX

### ÜZLETI - FIX

| Csomag      | Havi alapidj |          |           |
|-------------|--------------|----------|-----------|
|             | Nettó        | 5% Áfa   | Bruttó    |
| ADSL „XS”   | 6 500 Ft     | 325 Ft   | 6 825 Ft  |
| ADSL „S”    | 7 300 Ft     | 365 Ft   | 7 665 Ft  |
| ADSL „M-”   | 9 300 Ft     | 465 Ft   | 9 765 Ft  |
| ADSL „M”    | 9 500 Ft     | 475 Ft   | 9 975 Ft  |
| ADSL „L-”   | 11 800 Ft    | 590 Ft   | 12 390 Ft |
| ADSL „L”    | 12 000 Ft    | 600 Ft   | 12 600 Ft |
| ADSL „L+”   | 14 000 Ft    | 700 Ft   | 14 700 Ft |
| ADSL „XL”   | 18 000 Ft    | 900 Ft   | 18 900 Ft |
| ADSL „XL++” | 22 000 Ft    | 1 100 Ft | 23 100 Ft |
| ADSL „XXL”  | 24 000 Ft    | 1 200 Ft | 25 200 Ft |
| ADSL „XXXL” | 26 000 Ft    | 1 300 Ft | 27 300 Ft |

### ÜZLETI – FIX (vonalas telefon nélkül)

| Csomag      | Havi alapidj |          |           |
|-------------|--------------|----------|-----------|
|             | Nettó        | 5% Áfa   | Bruttó    |
| NDSL „XS”   | 8 500 Ft     | 425 Ft   | 8 925 Ft  |
| NDSL „S”    | 9 300 Ft     | 465 Ft   | 9 765 Ft  |
| NDSL „M-”   | 11 300 Ft    | 565 Ft   | 11 865 Ft |
| NDSL „M”    | 11 500 Ft    | 575 Ft   | 12 075 Ft |
| NDSL „L-”   | 13 800 Ft    | 690 Ft   | 14 490 Ft |
| NDSL „L”    | 14 000 Ft    | 700 Ft   | 14 700 Ft |
| NDSL „L+”   | 16 000 Ft    | 800 Ft   | 16 800 Ft |
| NDSL „XL”   | 20 000 Ft    | 1 000 Ft | 21 000 Ft |
| NDSL „XL+”  | 22 000 Ft    | 1 100 Ft | 23 100 Ft |
| NDSL „XL++” | 24 000 Ft    | 1 200 Ft | 25 200 Ft |
| NDSL „XXL”  | 26 000 Ft    | 1 300 Ft | 27 300 Ft |
| NDSL „XXXL” | 28 000 Ft    | 1 400 Ft | 29 400 Ft |

**Belépési díj:**

**Határozatlan idejű szerződés lekötés nélkül:**

### EGYÉNI

| Csomag                                                                                                                                                                                                                                                                   | Egyszeri díj |           |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nettó        | 27 % Áfa  | Bruttó           |
| ADSL „XS”/ NDSL „XS”<br>ADSL „S”/ NDSL „S”<br>ADSL „M-”/ NDSL „M-”<br>ADSL „M”/ NDSL „M”<br>ADSL „L-”/ NDSL „L-”<br>ADSL „L”/ NDSL „L”<br>ADSL „L+”/ NDSL „L+”<br>ADSL „XL”/ NDSL „XL”<br>ADSL „XL++”/ NDSL „XL++”<br>ADSL „XXL”/ NDSL „XXL”<br>ADSL „XXXL”/ NDSL „XXXL” | 50 000Ft     | 13 500 Ft | <b>63 500 Ft</b> |

**Egyéb díjak:**

Határozatlan idejű szerződés lekötés nélkül és határozatlan idejű szerződés 1 éves lekötéssel:

**EGYÉNI / ÜZLETI előfizetés esetén:**

| Megnevezés                                              | Egyszeri díj |          |           |
|---------------------------------------------------------|--------------|----------|-----------|
|                                                         | Nettó        | 27 % Áfa | Bruttó    |
| Csomagváltás                                            | 4 724 Ft     | 1 276 Ft | 6 000 Ft  |
| Vonal jelleg módosítás díja                             | 5 000 Ft     | 1 350 Ft | 6 350 Ft  |
| Áthelyezés                                              | 10 000 Ft    | 2 700 Ft | 12 700 Ft |
| Áthelyezés „szereld magad” csomag                       | 4 000 Ft     | 1 080 Ft | 5 080 Ft  |
| Téves hibabejelentés vizsgálat *                        | 1 800 Ft     | 486 Ft   | 2 286 Ft  |
| Téves hibabejelentés helyszínen *                       | 10 000 Ft    | 2 700 Ft | 12 700 Ft |
| Szerelői opció                                          | 5000 Ft      | 1 350 Ft | 6 350 Ft  |
| <b>Havi díj</b>                                         |              |          |           |
| <b>Csökkentett előfizetési díj / Szüneteltetés díja</b> | 2 400 Ft     | 648 Ft   | 3 048 Ft  |

\* A Magyar Telekom Nyrt. nyilvántartása szerint

**7.Szolgáltatási célértékek**

| CÉLÉRTÉK MEGNEVEZÉSE                                                                                          | MINIMUM ÉRTÉK       | CÉLÉRTÉK            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Új hozzáférés létesítése (az esetek 80%-ában)                                                                 | 15 nap              | 15 nap              |
| Minőségi panasz hibaelhárítása                                                                                | 72 óra              | 48 óra              |
| Forgalmi- és idődíjas számlapanaszok ügyintézése (az esetek 80%-ában)                                         | 30 nap              | 30 nap              |
| Rendelkezésre állás                                                                                           | 90%                 | 95 %                |
| A kezelői, hibafeltevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje | 75%                 | 75%                 |
| Garantált letöltési és feltöltési sebesség                                                                    | Lásd fenti táblázat | Lásd fenti táblázat |

**Feltételes kedvezmények:**

Az Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejártá előtti Előfizetői felmondás, illetve az Előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén,

a Szolgáltató az Előfizetőt a feltételes kedvezmény visszafizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség-vállalásakor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe

vett csomag havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára. Az Előfizető érdekkörében felmerülő

oknak minősül, ha az Előfizető az ADSL szolgáltatás nyújtásához szükséges telefonvonalat az alaphálózati Szolgáltatójánál lemondja, vagy a telefonvonalat az Előfizető Szolgáltatója - pl. díjtartozás miatt - leszereli.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Telefonvonal nélküli előfizetés áthelyezése a határozott kedvezményes időszak alatt nem lehetséges, díjfizetés ellenében sem.

#### **GVOP terület:**

Magyarország Nemzeti Fejlesztési Tervének célkitűzései alapján készült el a Gazdasági Versenyképesség Operatív Programja (továbbiakban G.V.O.P. ) A fejlesztések által érintett ún. G.V.O.P. szolgáltatási területeken az ADSL Internet szolgáltatás bármelyik csomagjának

aktiválása kizárólag az un. Szerelői opció együttes megrendelésével lehetséges. A jelzett szolgáltatási terület listája honlapunkon megtalálható.

### **Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás internetszolgáltatás**

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali Internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a R-Voice Hungary Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az elő- fizető/használó biztosítja.

A Bérelt vonali előfizetői szolgáltatásösszeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselte bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, 2,4 GHz, 5,8 GHz stb. (FNFT alapján)). A Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás Internet szolgáltatás (továbbiakban: Szolgáltatás) részét képezi 1 db domain név regisztráció .hu közdomain alá, valamint az ehhez szükséges elsődleges és másodlagos domain név szolgáltatás, az ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Szoftver: Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver: A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az Előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

## R-Roller szolgáltatás leírása

### 1. A szolgáltatás leírása és tartalma

A R-Roller szélessávú Internet-hozzáférési szolgáltatás két alapvető részből a végfelhasználói szakaszból és a Gerinc hálózatból tevődik össze.

A végfelhasználói szakasz stuktúrált UTP kábelezésből és 10/100 Mbps Ethernet koncentrátorokból, épületen kívül 5 GHz-es kültéri mikrohullámú berendezésekből illetve antennákból tevődik össze. A kültéri rádiós szakasz minden esetben pont-pont kapcsolat a Szolgáltató valamely bázisállomása és az ügyfél telephelye között. A végfelhasználói szakasz L2 szinten transzparens, a média sebessége 20 Mbps. Szolgáltató a kültéri rádiós szakaszokon az alkalmazott berendezések képességeitől függően különböző biztonsági eljárásokat alkalmaz (vonali titkosítást, illegális behatolás elleni védelem) a kommunikáció védelmének érdekében.

A gerinchálózat a földrajzilag eltérő helyeken telepített bázisállomásokat köti össze egységes Layer 2 hálózatba. A gerinchálózat optikai szálak és 5 GHz működő kültéri mikrohullámú szakaszokból tevődik össze. A gerinchálózat egy-egy szakaszának sebessége 20 - 1000 MBps az alkalmazott eszközök függvényében. Szolgáltató a gerinchálózatában a 802.1Q VLAN protokollt alkalmazza az egyes szolgáltatások és kapcsolatok elkülönítésére.

Szolgáltató az ügyfél oldalon 10/100 FastEthernet interfészen, a központi oldalon PPP over Ethernet Access Server-en végződött kapcsolatot. A szolgáltatás felhasználójának névvel és jelszóval kell azonosítania magát a szolgáltatás használatának megkezdése előtt.

### 2. A szolgáltatás kiépítése

Szolgáltató vállalja, hogy az igény beérkezését követő 10 napon belül elküldi a felmérés eredményét az Előfizetőnek és amennyiben ez eredményes a szolgáltatást 30 napon belül létesíti. A létesítés után az Előfizető aláírt üzembevételi jegyzőkönyvvel veszi át a szolgáltatást.

### 3. A szolgáltatás-rendelkezésre állása:

A szolgáltatás-rendelkezésre állása éves szinten 98%.

Szolgáltató belföldi, nemzetközi illetve a Megrendelő központja felé irányuló forgalom esetén az alábbi sávszélesség garanciákat adja:

| Maximális sávszélesség | Garantált minimális sávszélesség |
|------------------------|----------------------------------|
| 2 Mbps                 | 256 Kbps                         |
| 3 Mbps                 | 384 Kbps                         |
| 4 Mbps                 | 1024 Kbps                        |
| 5 Mbps                 | 1280 Kbps                        |

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 5.1.2 pontja szerint)
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve

- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét

#### 4. Hibaelhárítás

Szolgáltató vállalja, hogy bármilyen minőség romlás, vagy kiesés esetén 72 órán belül helyre állítja a megrendelésnek megfelelő állapotot.

#### 5. Havi és egyszeri díjak

| Sávszélesség | Egyszeri díj, nettó | nettó havi díj |
|--------------|---------------------|----------------|
| 2 Mbps       | 20 000 Ft           | 11 600 Ft      |
| 3 Mbps       | 20 000 Ft           | 14 800 Ft      |
| 4 Mbps       | 20 000 Ft           | 21 200 Ft      |
| 5 Mbps       | 20 000 Ft           | 26 000 Ft      |

Fix IP-cím: 5.000 Ft/hó

*A táblázatban feltüntetett árak nettó árak, nem tartalmazzák az ÁFA-t!*

#### 6. Hozzáférési Pont áthelyezésének díjai és feltételei

A szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését a Szolgáltató kizárólag akkor tudja teljesíteni, ha az Előfizető által megjelölt új földrajzi helyen a Hozzáférési Pont létesítésének minden műszaki feltétele adott.

Amennyiben a Hozzáférési Pont áthelyezésére az előzőekben meghatározott feltételek nem teljesülnek, akkor a Szolgáltató a szolgáltatás biztosítását megtagadhatja. Áthelyezési díjként az Előfizető 30.000 Ft + ÁFA összeget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, miközben a szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik.

#### 7. Kötbérfizetés

Hibás, vagy késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. Amely hibás teljesítés esetén a szolgáltatás kiesését követően óránként a havi díj 5%-a de havonta maximálisan egy havi díj. Késedelmes kiépítés esetén naponta az egyszeri kiépítési díj 10%-a de maximum a kiépítési díj összege.

## R-Data szolgáltatás

### 1. A szolgáltatás leírása és tartalma

Az R-Data Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás szolgáltatás két alapvető részből a végfelhasználói szakaszból és a Gerinc hálózatból tevődik össze.

A végfelhasználói szakasz strukturált UTP kábelezésből és 10/100 Mbps Ethernet koncentrátorokból, épületen kívül 5 GHz-es kültéri mikrohullámú berendezésekből illetve antennákból tevődik össze. A kültéri rádiós szakasz korlátozott pont - multipont kapcsolat a Szolgáltató valamely bázisállomása és az ügyfél telephelye között. A végfelhasználói szakasz L2 szinten transzparens, a média sebessége 20Mbps. Szolgáltató a kültéri rádiós szakaszokon az alkalmazott berendezések képességeitől függően különböző biztonsági eljárásokat alkalmaz (vonali titkosítást, illegális behatolás elleni védelem) a kommunikáció védelmének érdekében.

A gerinchálózat a földrajzilag eltérő helyeken telepített bázisállomásokat köti össze egységes Layer 2 hálózatba. A gerinchálózat optikai szál és 5 GHz működő kültéri mikrohullámú szakaszokból tevődik össze. A gerinchálózat egy –egy szakaszának sebessége 20 - 1000 MBps az alkalmazott eszközök függvényében. Szolgáltató a gerinchálózatában a 802.1Q VLAN protokollt alkalmazza az egyes szolgáltatások és kapcsolatok elkülönítésére.

Szolgáltató az ügyfél oldalon 10/100 FastEthernet interfészen, a központi oldalon 802.1Q VLAN-ban vagy IP routerén végződött kapcsolatot. A 802.1Q VLAN átadás esetén Megrendelőnek és Szolgáltatónak egyeztetnie kell az átadás-átvétel pontos körülményeit és műszaki jellemzőit. Az IP routeren történő végződöttes esetén Megrendelő a Szolgáltató felé irányít egy az ügyfél felhasználására szánt IP cím tartományt. Ez utóbbi az esetben Szolgáltató gondoskodik az igénybe vehető sávszélesség korlátozásáról és forgalom MRTG alapú nyomon követhetőségéről.

### 2. A szolgáltatás kiépítése

Szolgáltató vállalja, hogy az igény beérkezését követő 10 napon belül elküldi a felmérés eredményét az Előfizetőnek és amennyiben ez eredményes a szolgáltatást 30 napon belül létesíti. A létesítés után az Előfizető aláírt üzembevételi jegyzőkönyvvel veszi át a a szolgáltatást.

### 3. A szolgáltatás-rendelkezésre állása

A szolgáltatás időbeni rendelkezésre állása éves szinten 99%.

Szolgáltató belföldi, nemzetközi illetve az Előfizető felé irányuló forgalom esetén az alábbi sávszélesség garanciákat adja:

| Maximális sávszélesség | Garantált minimális sávszélesség |
|------------------------|----------------------------------|
| 6 Mbps                 | 3 Mbps                           |
| 8 Mbps                 | 4 Mbps                           |
| 10 Mbps                | 5 Mbps                           |
| 12 Mbps                | 6 Mbps                           |

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 5.1.2 pontja szerint)
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét

#### 4. Hibaelhárítás

Szolgáltató vállalja, hogy bármilyen minőség romlás, vagy kiesés esetén 8 órán belül helyre állítja a megrendelésnek megfelelő állapotot.

### 5. SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA

#### 5.1 Havi és egyszeri díjak

| Sávszélesség | Egyszeri díj | 1 év      | 2 év      | 3 év      |
|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|
|              |              | IP vel    | IP vel    | IP vel    |
| 6 Mbps       | 25 000 Ft    | 43 900 Ft | 39 900 Ft | 36 900 Ft |
| 8 Mbps       | 25 000 Ft    | 56 900 Ft | 51 900 Ft | 47 900 Ft |
| 10 Mbps      | 25 000 Ft    | 67 900 Ft | 61 900 Ft | 57 900 Ft |
| 12 Mbps      | 25 000 Ft    | 79 900 Ft | 71 900 Ft | 67 900 Ft |

A táblázatban feltüntetett árak nettó árak, nem tartalmazzák az ÁFA-t!

#### 5.2 Hozzáférési Pont áthelyezésének díjai és feltételei

A szolgáltatás kiépítését követő hűségidőn belül az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését a Szolgáltató kizárólag akkor tudja teljesíteni, ha az Előfizető által megjelölt új földrajzi helyen a Hozzáférési Pont létesítésének minden műszaki feltétele adott.

Amennyiben a Hozzáférési Pont áthelyezésére az előzőekben meghatározott feltételek nem teljesülnek, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásra kerül.

Áthelyezési díjként az Előfizető 90.000 Ft + ÁFA összeget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, miközben a szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik.

#### 5.3 Kötbérfizetés

Hibás, vagy késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. Amely hibás teljesítés esetén a szolgáltatás kiesését követően óránként a havi díj 5%-a de havonta maximálisan egy havi díj. Késedelmes kiépítés esetén naponta az egyszeri kiépítési díj 10%-a de maximum a kiépítési díj összege.

## R-Link szolgáltatás

### 1. A szolgáltatás leírása és tartalma

Az R-Link Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás két alapvető részből a végfelhasználói szakaszból és a Gerinc hálózathoz tevődik össze.

A végfelhasználói szakasz strukturált UTP kábelezésből és 10/100 Mbps Ethernet koncentrátorokból, épületen kívül 5 GHz-es kültéri mikrohullámú berendezésekből illetve antennákból tevődik össze. A kültéri rádiós szakasz minden esetben pont-pont kapcsolat a Szolgáltató valamely bázisállomása és az ügyfél telephelye között. Szolgáltató a kültéri rádiós szakaszokon az alkalmazott berendezések képességeitől függően különböző biztonsági eljárásokat alkalmaz (vonali titkosítást, illegális behatolás elleni védelem) a kommunikáció védelmének érdekében.

A gerinchálózat a földrajzilag eltérő helyeken telepített bázisállomásokat köti össze egységes Layer 2 hálózathoz. A gerinchálózat optikai szálak és 5 GHz működő kültéri mikrohullámú szakaszokból tevődik össze. A gerinchálózat egy-egy szakaszának sebessége 20 - 1000 MBps az alkalmazott eszközök függvényében. Szolgáltató a gerinchálózatában a 802.1Q VLAN protokollt alkalmazza az egyes szolgáltatások és kapcsolatok elkülönítésére.

Szolgáltató az ügyfél oldalon 10/100 FastEthernet interfészen, a központi oldalon 802.1Q VLAN-ban vagy IP routeren végződött kapcsolatot. A 802.1Q VLAN átadás esetén az Előfizetőnek és Szolgáltatónak egyeztetnie kell az átadás-átvétel pontos körülményeit és műszaki jellemzőit. Az IP routeren történő végződés esetén Megrendelő a Szolgáltató felé irányít egy az ügyfél felhasználására szánt IP cím tartományt. Ez utóbbi az esetben Szolgáltató gondoskodik az igénybe vehető sávszélesség korlátozásáról és forgalom MRTG alapú nyomon követhetőségéről.

### 2. A szolgáltatás kiépítése

Szolgáltató vállalja, hogy az igény beérkezését követő 10 napon belül elküldi a felmérés eredményét az Előfizetőnek és amennyiben ez eredményes a szolgáltatást 30 napon belül létesíti. A létesítés után az Előfizető aláírt üzembevételi jegyzőkönyvvel veszi át a szolgáltatást.

### 3. A szolgáltatás-rendelkezésre állása:

A szolgáltatás-rendelkezésre állása éves szinten 99,5%. Szolgáltató az előírt sávszélességet a szolgáltatás átadási pont és a Megrendelő központja között mindig garantálja.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 5.1.2 pontja szerint)
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét

**4. Hibaelhárítás**

Szolgáltató vállalja, hogy bármilyen minőség romlás, vagy kiesés esetén 8 órán belül helyre állítja a megrendelésnek megfelelő állapotot.

**5. SZOLGÁLTATÁS DÍJSZABÁSA****5.1 HAVIDÍJAK**

| Sáv-szélesség | Határozatlan idejű szerződés esetén | 1 éves árak | 2 éves árak | 3 éves árak |
|---------------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 Mbps        | 119 700 Ft                          | 102 200 Ft  | 68 600 Ft   | 62 860 Ft   |
| 2 Mbps        | 146 300 Ft                          | 121 100 Ft  | 89 460 Ft   | 83 300 Ft   |
| 4 Mbps        | 159 600 Ft                          | 138 600 Ft  | 110 320 Ft  | 105 280 Ft  |
| 6 Mbps        | 172 900 Ft                          | 149 520 Ft  | 125 020 Ft  | 121 660 Ft  |
| 8 Mbps        | 199 500 Ft                          | 165 200 Ft  | 142 100 Ft  | 132 440 Ft  |
| 10 Mbps       | 226 100 Ft                          | 175 560 Ft  | 156 940 Ft  | 140 980 Ft  |
| 12 Mbps       | 239 400 Ft                          | 186 760 Ft  | 173 880 Ft  | 151 900 Ft  |
| 16 Mbps       | 252 000 Ft                          | 199 920 Ft  | 184 100 Ft  | 159 880 Ft  |
| 20 Mbps       | 277 200 Ft                          | 219 450 Ft  | 196 840 Ft  | 176 890 Ft  |
| 24 Mbps       | 302 400 Ft                          | 234 220 Ft  | 212 660 Ft  | 190 260 Ft  |
| 30 Mbps       | 309 400 Ft                          | 255 360 Ft  | 228 760 Ft  | 204 820 Ft  |
| 40 Mbps       | 357 000 Ft                          | 292 600 Ft  | 263 340 Ft  | 236 740 Ft  |
| 50 Mbps       | 404 600 Ft                          | 319 200 Ft  | 287 280 Ft  | 258 020 Ft  |
| 60 Mbps       | 448 000 Ft                          | 365 750 Ft  | 325 850 Ft  | 279 300 Ft  |
| 70 Mbps       | 504 000 Ft                          | 392 350 Ft  | 352 450 Ft  | 285 950 Ft  |
| 80 Mbps       | 548 800 Ft                          | 418 950 Ft  | 379 050 Ft  | 312 550 Ft  |
| 90 Mbps       | 593 600 Ft                          | 445 550 Ft  | 405 650 Ft  | 339 150 Ft  |
| 100 Mbps      | 638 400 Ft                          | 472 150 Ft  | 432 250 Ft  | 365 750 Ft  |

*A táblázatban feltüntetett árak nettó árak, nem tartalmazzák az ÁFA-t!*

Határozatlan idejű szerződés esetén egyszeri díj: 106 000,-Ft +áfa

**5.2 Hozzáférési Pont áthelyezésének díjai és feltételei**

A szolgáltatás kiépítését követő hűségidőn belül az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését a Szolgáltató kizárólag akkor tudja teljesíteni, ha az Előfizető által megjelölt új földrajzi helyen a Hozzáférési Pont létesítésének minden műszaki feltétele adott.

Amennyiben a Hozzáférési Pont áthelyezésére az előzőekben meghatározott feltételek nem teljesülnek, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásra kerül.

Áthelyezési díjként az Előfizető 90.000 Ft + ÁFA összeget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, miközben a szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik.

### **5.3 Kötbérfizetés**

Hibás, vagy késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. Amely hibás teljesítés esetén a szolgáltatás kiesését követően óránként a havi díj 5%-a de havonta maximálisan egy havi díj. Késedelmes kiépítés esetén naponta az egyszeri kiépítési díj 10%-a de maximum a kiépítési díj összege.

## 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.

### Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás ELŐFIZETÉSI DÍJAK

|                                                                                             |                         |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|
| Amennyiben a szolgáltatáshoz nyújtáshoz 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 nyújtáshoz szükséges eszköz-zökkel 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   |

### AZ R-Voice Hungary Kft jelenleg érvényben lévő Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatásdíjcsomagjai

| 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 hálóján belüli hívásokra nem vonatkozik.

### Rendelkezésre állási díj

A rendelkezésre állási díj informatikai szolgáltatásként kerül bevezetésre és tartalmazza a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök bérleti díjait, üzembenntartási és üzemeltetési költségeit (pl.: internet sávszélesség, elektromos áram, stb.)

A Szolgáltató 2024.január 1-től vezeti minden Ügyfél részére, aki trunk vagy account szolgáltatást vesz igénybe. Ára a mindenkori infláció, energia áremelkedések függvényében változhat. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a változó infláció és energia árak emelkedésének függvényében saját hatáskörön belül évente akár többször is módosítsa az árat. Az ár egyedi Előfizetői szerződések keretein belül egyedileg is módosítható. A díj független attól, hogy az Ügyfélnél a trunk regisztrált vagy nem regisztrált állapotban van-e.

#### Havi díja:

**Centrex/Account szolgáltatás esetén:** 1.990 Ft+ÁFA/account/hónap

**Trunk szolgáltatás esetén:** 3.990 Ft+ÁFA/trunk/hónap

A díjat minden hónapban előre kell megfizetni.

### Számfenntartási díj

A Szolgáltató 2024.január 1-től vezeti be azon telefonszámokra, melyeken nem kerül forgalom bonyolításra. A díj megállapítása az Ügyfél összes telefonszámának/forgalmának figyelembe vételével kerül megállapításra. Havonta, hónap elején kerül kiszámlázásra.

**Díja: 490 Ft+ÁFA/hónap/számblokk.**

### Szolgáltató által biztosított telefonközpont bérleti díja

A Szolgáltató az Ügyfelek költségeinek csökkentése érdekében az Ügyfelek telefonos rendszeréhez telefonközpontot biztosít a telefonos rendszer nagyságának figyelembe vételével.

A telefonközpont programozásáért ugyanúgy munkadíjat számol fel a szolgáltató, mint Ügyfél tulajdonú telefonközpont esetében.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételének ideje alatt a bérleti díjért biztosítja a szükséges telefonközpontot meghibásodás esetén is, ebben az esetben a mindenkori listaár 50 %-nak megfelelő díjat fizet a telefonközpont újraprogramozásáért!

#### A díjak a következők:

1. „Kis” központ (max. 10 db telefon kezelése): 4.990 Ft+ÁFA/hónap/ központ.
2. „Alap” központ (max. 20 db telefon kezelése): 9.990 Ft+ÁFA/hónap/ központ.
3. „Közepes” központ (max. 30 db telefon kezelése): 14.990 Ft+ÁFA/hónap/ központ.
4. „Nagy” központ (max. 50 db telefon kezelése): 19.990 Ft+ÁFA/hónap/ központ.
5. „Egyedi” központ (50 db feletti telefon kezelése): egyedi havidíj.

A fenti szolgáltatások informatikai szolgáltatások.

### **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

## N Y I L A T K O Z A T számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásról

|                  |               |                |               |
|------------------|---------------|----------------|---------------|
| 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 Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás 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 számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás szolgáltatást beállítani kívánja:**

| Ügyfélszám | Kapcsolási szám | Szám intervallum | A vonal típusa<br>(analóg, ISDN2, ISDN30, VoiP ) |
|------------|-----------------|------------------|--------------------------------------------------|
|            |                 |                  |                                                  |
|            |                 |                  |                                                  |
|            |                 |                  |                                                  |
|            |                 |                  |                                                  |
|            |                 |                  |                                                  |
|            |                 |                  |                                                  |
|            |                 |                  |                                                  |

Hozzájárulok ahhoz, hogy az R-Voice Hungary Kft. a fentiek szerinti adataimat a szolgáltató számára a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás 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                    |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <b>1</b>                    | Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban | 15 nap                          | 30 nap                          |
| <b>2</b>                    | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje                  | 48 óra                          | 72 óra                          |
| <b>3</b>                    | Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje         | 15 nap                          | 30 nap                          |
| <b>4</b>                    | A szolgáltatás rendelkezésre állása                   | Éves szinten<br>értelmezve 96 % | Éves szinten<br>értelmezve 95 % |
| <b>5</b>                    | Sikertelen hívások aránya                             | 1,4%                            | 2,7 %                           |
| <b>6</b>                    | Hívás felépítési ideje                                | 12 mp                           | 30 mp                           |
| <b>7</b>                    | Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje                       | 30 sec a hívások<br>92%-ban     | 40 sec a hívások<br>92%-ban     |
| <b>8</b>                    | A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés     | 11520 perc                      | 11520 perc                      |
| <b>9</b>                    | Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés       | 11520 perc                      | 11520 perc                      |
| <b>10</b>                   | 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 végződtetési 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 (információkérés),
- 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. (1214 Budapest, Bánya utca 37.1/8.), 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:

- 2005. évi XIX. törvény – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (a továbbiakban Avtv., adatvédelmi törvény);
- 2005. évi CLXXVIII. törvény – a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról;
- 1995. évi CXIX. törvény – a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről;
- 2020. évi XXIV. 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;
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet – az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet – az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól;

## 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 azonosítónak használható.

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

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 cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- 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) változatlanosága 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 szolgáltatásmegtagadásra 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 igénybeviteléhez, 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-l) 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 hívásegység díja;
- e) 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, ELÉRHETŐSÉGE

Név: R-Voice Hungary Telekommunikációs és Informatikai Kft.

Rövid név: R-Voice Hungary Kft.

Székhely: 1214 Budapest, Bánya utca 37.1/8.

Telefon: 06 20 383 53 14

Telefax: 06 1 600 60 34

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

**Ügyfélszolgálat: munkanapokon 9.00-13.00**

Cégjegyzékszám: 01-09-880493

Adószám: 23474549-2-43

Képviselő: Richter Csaba ügyvezető

Jogi képviselő: Dr.Serfőző Péter ügyvéd

Adatvédelmi felelős: Richter Csaba

Adatvédelmi felelős beosztása: ügyvezető

Adatvédelmi felelős elérhetőségei: Telefon: 06203835314, E-mail: [richter.csaba@rvoice.hu](mailto:richter.csaba@rvoice.hu)

## 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 körén kívül 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.