

# Az ITSOURCE Kft.

## „ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI ÉS TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁSOK” ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Készült: 2011. május 1.  
Utolsó változás: 2014. október 1.  
Hatálybalépés: 2014. november 1.

### Tartalom

1. Általános adatok és elérhetőség .....	4
1.1. Szolgáltató neve és címe .....	4
1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei .....	4
1.3. A felügyeleti szervek elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) .....	4
1.4. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	5
2. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	5
2.1. Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás .....	5
2.2. Távbeszélő szolgáltatás .....	6
2.3. Kiegészítő szolgáltatások .....	7
2.4. Szolgáltatáscsomagok leírása .....	8
3. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	8
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételenek módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételenek esetleges időbeli és földrajzi korlátai .....	8
3.1.1. Szerződéskötés írásban .....	9
3.1.2. Szerződéskötés szóban .....	9
3.1.3. Szerződéskötés ráutaló magatartással .....	9
3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételenek módja és feltételei .....	9
3.2.1. Műszaki feltételek .....	10
3.2.2. Személyi feltételek .....	10
3.3. A szolgáltatás igénybevételenek esetleges időbeli és földrajzi korlátai .....	10
3.3.1. Időbeli korlátok .....	11
3.3.2. Földrajzi korlátok .....	11
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (céltérteke), a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva .....	11
5. A szolgáltatások minőségi céltértekei, a minőségi céltértekek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere .....	11
6. Az előfizető meghatározása, az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	12
6.1. Az előfizető meghatározása .....	12
6.1.1. Egyéni előfizető .....	12
6.1.2. Üzleti/Intézményi előfizető .....	12
6.1.3. Költségviselő .....	12
6.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	13
6.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte .....	13
6.4. A legrövidebb szerződési időszak .....	14
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átirás teljesítésének határideje .....	14

7.1.	Az egyedi előfizetői szerződés módosítása .....	14
7.2.	Az ÁSZF módosítása .....	14
7.3.	A szolgáltatási díjak módosítása .....	15
7.4.	Változás az előfizető adataiban .....	15
7.5.	Változás az előfizetői jellegben.....	15
7.6.	Átírás.....	15
7.7.	Áthelyezés.....	16
8.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke. ....	16
8.1.	A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt.....	16
8.1.1.	Az előfizető kérelme alapján .....	16
8.1.2.	Nem az előfizető kérése alapján .....	16
8.2.	A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén.....	17
8.3.	A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén .....	17
9.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei. ....	18
10.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná. ....	18
10.1.	Az előfizetői szerződés hatálya .....	18
10.2.	A szerződés megszűnésének esetei .....	19
10.2.1.	A szerződés felmondása az előfizető részéről .....	19
10.2.2.	A szerződés felmondása a szolgáltató részéről.....	19
10.2.3.	Felmondás díj nem fizetése miatt .....	20
10.3.	A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén.....	20
10.3.1.	Díjfizetés .....	20
10.3.2.	Technikai eszközök .....	21
11.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	21
12.	Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	22
12.1.	Az ügyfélszolgálat működése.....	22
12.2.	Az előfizetők tájékoztatása.....	22
12.3.	Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése .....	23
12.4.	Előfizetői panaszok kezelése.....	23
12.5.	Tételes számlamelléklet .....	23
12.6.	Díjreklamáció intézése .....	23
12.7.	Kötbér és kártérítési igények intézése .....	24
13.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja. ....	24
13.1.	A szolgáltató kártérítési felelőssége .....	25
13.2.	A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége .....	25
13.3.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke .....	26
13.4.	A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	26
14.	Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei .....	26
15.	Adatkezelés, adatbiztonság. ....	27
16.	Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	27
16.1.	A szolgáltatások díjainak megállapítása.....	27
16.2.	Előfizetési díjak.....	27
16.3.	Forgalmi díjak .....	27
16.4.	Egyszeri díjak.....	27
16.4.1.	Belépési (bekapcsolási) díj.....	27

16.4.2.	Átírási díj.....	28
16.4.3.	Jellegváltóztatási díj .....	28
16.4.4.	Áthelyezési díj.....	28
16.4.5.	Visszaállítási díj .....	28
16.4.6.	Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja .....	28
16.4.7.	Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja.....	28
16.4.8.	Hiteles dokumentum igénylés díja .....	29
16.5.	Kedvezmények.....	29
16.6.	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja .....	29
16.6.1.	Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén.....	29
16.6.2.	Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén.....	29
16.7.	Késedelmi kamat.....	30
16.8.	A díjfizetés módja .....	30
16.9.	Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj .....	30
16.10.	Szünetelés esetén fizetendő díj.....	31
16.11.	A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj .....	31
16.12.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékét .....	31
16.13.	Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámítása .....	31
17.	Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás .....	31
18.	A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban. ....	32
19.	Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések. ....	32
<b>I. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>		<b>33</b>
1.	Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP) .....	33
1.1.	Szolgáltatás meghatározása.....	33
1.2.	Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja .....	33
1.3.	Minőségi célértékek .....	33
2.	Egyéb kiegészítő szolgáltatások.....	34
<b>II. SZÁMÚ MELLÉKLET.....</b>		<b>35</b>
1.	Jogszabályi háttér .....	35
2.	A szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama..	35
3.	A szolgáltató titoktartási kötelezettsége .....	37
4.	Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok .....	38
5.	Az adatok továbbításának esetei.....	38
6.	Előfizetői címtár.....	39
7.	A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága .....	39
8.	Adatbiztonság.....	39
8.1.	A szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések.....	40
8.2.	Az előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések.....	40
9.	A szolgáltató adatvédelmi felelőse.....	40
<b>III. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>		<b>41</b>
1.	Jogosulatlan hozzáférés.....	41
2.	Jogsértő tartalom közzététele .....	41
<b>IV. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>		<b>42</b>
1.	Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP) .....	42
2.	Egyszeri díjak.....	44
3.	Egyéb jellegű beszédátviteli szolgáltatások .....	44
4.	Egyéb jellegű kiegészítő távközlési szolgáltatások .....	44

Az **ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.** üzleti partnereivel kötött szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés alapján közvetített IP alapú beszédátviteli, valamint nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatást üzleti előfizetői részére a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: „ÁSZF”) szerint nyújtja.

## 1. Általános adatok és elérhetőség

### 1.1. Szolgáltató neve és címe

A szolgáltató cégneve: **ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.**

(továbbiakban „szolgáltató”-nak jelölve)

A szolgáltató rövidített cégneve: ITSource Kft.

A szolgáltató székhelye: 1135, Budapest, Petneházy u. 70-72.

### 1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

ITSource Ügyfélszolgálati Iroda  
Cím: 1024, Budapest, Ady Endre u.19.  
Telefon: 1-239-6900  
Fax: 1-239-6901  
E-mail: [info@itsource.hu](mailto:info@itsource.hu)

Az ügyfélszolgálat Interneten (mail) keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában, telefonon vagy személyesen minden munkanap 10<sup>00</sup>-17<sup>00</sup> óráig érhető el.

### 1.3. A felügyeleti szervek elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

- Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:
  - E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)
  - Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
  - Fax: (+36 1) 468 0680
- Központi tájékoztatási telefonszám: (+36 1) 468 0673
- Központi ügyfélfogadó iroda:
  - Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
  - Ügyfélfogadási idő:
    - Hétfő: 8.00 - 12.00
    - Szerda: 13.00 - 16.00

- Péntek: 8.00 - 12.00

## **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

- Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
- Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.
- Központi telefonszám: +36 1 210 4677

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

A szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a [www.itsource.hu](http://www.itsource.hu) Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

A szolgáltató jelen ÁSZF megváltozását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a fentiekkel azonos módon közzéteszi honlapján, a változásokról az előfizetőket ezúton értesíti. A szolgáltató nem köteles a közleményt közzétenni, ha a módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

A szolgáltató jogszabályon alapuló egyéb értesítési kötelezettségének az előfizető közvetlen írásbeli értesítésével, elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton tesz eleget. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a szolgáltatóhoz. Amennyiben jelen ÁSZF az előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a szolgáltató az előfizetőt elsősorban elektronikus levélben értesíti. A szolgáltató kézbesítettnek tekinti az elektronikus levelet, ha az az előfizető számára hozzáférhetővé vált.

## **2. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

A szolgáltató az előfizetők számára közvetített IP alapú beszédátviteli szolgáltatást, valamint közvetített nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatást nyújt (a továbbiakban együttesen „szolgáltatás”-nak jelölve).

### **2.1. Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás**

Az Internet (IP) alapú beszédátviteli szolgáltatás lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki az IP és a PSTN hálózatokon keresztül.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. Aszinkron (pl. ADSL) jellegű kapcsolatokon keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL jellegű távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás (különösen alacsony sáv szélesség esetén).

## 2.2. Távbeszélő szolgáltatás

A szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT által meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

A szolgáltatás igénybe vehető bármely szolgáltató által biztosított távközlési hálózaton keresztül.

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről.

Helyi hívás az azonos prefixen belüli helyhez kötött telefonállomások közötti hívás.

Távolsági hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével.

Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.

A szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefon szolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét.

Az előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató előfizetői szerződést kötött, vagy valamely harmadik szolgáltatóval kötött megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen szolgáltatók pontos körét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és fax készülékek közötti adatátvitelre.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A szolgáltató biztosítja előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha adott előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, a szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

A gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozási rendszere az EU tevékenységi osztályozásának, a NACE Rev.2-nek magyar nyelvű változata. Az 1893/2006/EK rendelet alapján 2008. január 1-jétől a TEÁOR '08-at alkalmazzuk a gazdasági egységek főtevékenységének meghatározására, a gazdasági és társadalmi mutatók számításánál, valamint a statisztikai

adatok publikálásánál. Ezek alapján a távbeszélő szolgáltatások potenciális köre a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Vezetékes távközlés

Ebbe a szakágazatba tartoznak:

- azok az üzemeltetési, üzemfenntartó és karbantartó, a hozzáférést nyújtó szolgáltató tevékenységek, amelyek a vezetékes távközlés (telekommunikáció) infrastruktúrájával (beszéd, adat, szöveg, hang- és videojel átvitelét végző berendezésekkel) kapcsolatosak:

- a kapcsoló és átviteli berendezés működtetése és üzemfenntartása a két pont közötti, távbeszélővonalon, mikrohullámon vagy távbeszélővonal és műholdas kapcsolat kombinációjával végzett távközlési módokon

- a kábeles elosztó rendszer működtetése (például: adatok és televíziós jelek elosztására)

- az olyan távközlés, amely a saját eszközeit használja a távíró- és más nem beszédhanggal működő jel átvitelre.

Ezt olyan távközlő berendezések végezhetik, amelyek egy technológiát alkalmaznak vagy többfélét kombinálnak.

Ebbe a szakágazatba tartozik még:

- a hozzáférés és hálózati kapacitás beszerzése a tulajdonostól és a hálózatok működtetőitől, valamint ezt a kapacitást hasznosítva az üzleti és háztartási célú távközlési szolgáltatás nyújtása.

- a vezetékes infrastruktúrát működtető által nyújtott internet-hozzáférés is.

- Vezeték nélküli távközlés

Ebbe a szakágazatba tartoznak:

- azok az üzemeltetési, üzemfenntartó és karbantartó, hozzáférést biztosító szolgáltató tevékenységek, amelyek a vezetékek nélküli távközlés (telekommunikáció) infrastruktúrájával (beszéd, adat, szöveg, hang- és videojel átvitelét végző berendezésekkel) kapcsolatosak.

Az átvívőberendezések a légkörben minden irányú sugárzással továbbítják a rádióhullámot, akár egy technológiával, akár többfélét kombinálva. Azok a karbantartó, üzemeltetési tevékenységek, amelyek a személyhívó (pager), a mobil- és más vezetékek nélküli távközlési (telekommunikációs) hálózatokhoz kapcsolódnak.

- Egyéb távközlés

Ebbe a szakágazatba tartozik:

- a speciális távközlési (telekommunikációs) szolgáltatás nyújtása, mint a műholdas nyomkövetés, a távolságmérés távközlési eljárással és a radarállomások üzemeltetése

- a műholdas végberendezések és ezekhez kapcsolt eszközök szolgáltatása, amelyeket egy vagy több földi kommunikációs rendszerhez kapcsoltan üzemeltetnek, és képesek távközlésre (adásra és vételre) a műholdas rendszerekkel

- az internet- hozzáférés biztosítása hálózatokon keresztül felhasználó (kliens) és az internetszolgáltató között, amennyiben a szolgáltató hálózat nincs az internetszolgáltató tulajdonában, irányítása alatt, ilyen például a kapcsoltvonal/betárcsázós internet-hozzáférés stb.

- telefon- és internet-hozzáférés biztosítása a felhasználók számára szabadon hozzáférhető eszközökön

- a távközlési szolgáltatás biztosítása létező telekommunikációs kapcsolatokon keresztül:

- hangtovábbítás internetprotokollon keresztül, azaz VOIP (Voice Over Internet Protocol)

- a távközlési szolgáltatás viszonteladása (például: hálózati kapacitás beszerzése és újraeladása, kiegészítő szolgáltatás nyújtása nélkül)

### **2.3. Kiegészítő szolgáltatások**

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az előfizetőknek. A szolgáltató központja által támogatott

kiegészítő szolgáltatások közül kiválasztott szolgáltatásokat az előfizetők a szolgáltatótól rendelhetik meg, igénybe vételük az előfizetők számára opcionális. A szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az előfizetők csak mint egész rendelhetik meg. A kiegészítő szolgáltatások nyújtására a jelen Általános Szerződési Feltételek csak kifejezett ezirányú rendelkezés esetén vonatkozik.

#### **2.4. Szolgáltatáscsomagok leírása**

A fenti beszédátviteli távbeszélő szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

### **3. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

A szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy (igénylő) és a szolgáltató között az igénylő ajánlata alapján létrejött előfizetői szerződés alapján kerülhet sor. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből tevődik össze. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az igénylő elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását, továbbá a szolgáltatás díjait.

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

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 igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat. Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentések kiegészítésére 15 napon belül felszólítja az Igénylőt. Az értesítés történhet telefonon, vagy írásban. Az írásos értesítés történhet postai levél, valamint elektronikus levél útján, az Igénylő által megadott email címre. Az értesítés módját Szolgáltató saját megítélése alapján választhatja ki aszerint, amelyet a leghatékonyabbnak ítél adott szituációban. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Ha az igénylőtől kapott megrendelés olvashatatlan, vagy nem azonosítható be a megrendelés alapján az igénylő elérhetősége a megadott és olvasható adatok alapján, akkor Szolgáltató nem vállal felelősséget a megrendelés sikertelenségéből esetlegesen bekövetkező károkért. Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül szolgáltató tájékoztatja az igénylőt az ajánlat elfogadásáról vagy elutasításáról és utóbbinak okáról, valamint amennyiben szükséges a várható kiépülési időpontról. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A szolgáltató és az igénylő az egyedi előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg.



Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek (írásban, szóban vagy ráutaló magatartással) egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az előfizető szerződésszerű teljesítését.

### **3.1.1.Szerződéskötés írásban**

Az írásbeli szerződés megkötését a szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a szolgáltatóhoz megérkezik. A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést, jelen ÁSZF kivonatát, valamint – az előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja.

### **3.1.2.Szerződéskötés szóban**

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés – amennyiben adott szolgáltatás tekintetében a felek eltérően nem állapodnak meg - a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

### **3.1.3.Szerződéskötés ráutaló magatartással**

#### **3.1.3.1. Interneten keresztül**

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A szolgáltató az ajánlat elfogadását az igénylő felé elektronikus úton visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek között a visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

#### **3.1.3.2. Szolgáltatás igénybevételével**

Abban az esetben, ha az előfizető a jelen szerződés a szolgáltatásait szóbeli, vagy írásbeli szerződéskötés nélkül igénybe veszi, az szerződés ráutaló magatartással létrejön. Ebben az esetben a számlával együtt a Szolgáltató megküldi az ÁSZF, valamint az egyedi előfizetői szerződés egy-egy példányát az előfizetőnek.

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

### **3.2.1.Műszaki feltételek**

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és a szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az előfizető köteles gondoskodni. A szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az előfizetői oldalon a szolgáltató vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az előfizető vagy a szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

### **3.2.2.Személyi feltételek**

A szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

A szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt előfizetői szerződést.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót és jelszót (kódot) csak az előfizetővel közli, a szolgáltatót a jelszó (kód) tekintetében harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli. Az előfizető a jelszót (kódot) köteles titokban tartani. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik.

Az előfizető a szolgáltatás használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik.

Az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF III. számú mellékletében részletezett Etikai kódexben foglalt előírásokat betartani.

### **3.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.**

### **3.3.1.Időbeli korlátok**

A szolgáltatás igénybevétele - ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

### **3.3.2.Földrajzi korlátok**

A szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás egyes típusait azonban csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit, földrajzi és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

A szolgáltatás területi kiterjedése jelenleg:

- Budapest

## **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva.**

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja (minőségi célérték: 30 nap, vállalt minimálérték: 30 nap), amennyiben az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltató és az előfizető ettől eltérően nem rendelkeznek.

## **5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.**

A szolgáltatás egyes típusainak minőségi célértékeit (rendelkezésre állási idő, sáv szélesség stb.) a szolgáltatás egyes típusainak leírását tartalmazó I. számú melléklet tartalmazza.

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az előfizető érdekkörébe tartozó vagy a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás előfizető szerződés szerződésszegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az előfizetőket megfelelően értesíti.

## **6. Az előfizető meghatározása, az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.**

### **6.1. Az előfizető meghatározása**

Előfizető lehet egyéni előfizető vagy üzleti/intézményi előfizető.

#### **6.1.1. Egyéni előfizető**

Egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített előfizetői hozzáférési pont esetében az előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

#### **6.1.2. Üzleti/Intézményi előfizető**

Üzleti/intézményi előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az előfizetői hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott szolgáltatást. Az üzleti/intézményi előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni előfizetői kategóriára előírtak szerint meghatározottaknak megfelelő helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az előfizetői hozzáférési pont létesítését.

#### **6.1.3. Költségviselő**

Egyéb rendelkezés hiányában a költségviselő az előfizető. A szolgáltatás díjainak megfizetését az előfizető helyett harmadik személy („költségviselő”) is vállalhatja, ez esetben a szolgáltató az esedékes számlákat az előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges,

hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az előfizető írásbeli hozzájárulásának szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, az előfizetői szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az előfizető kötelesek a szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszégéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.

Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a szolgáltató a díjakat az előfizetőtől is követelheti, az előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezessként felel.

A szolgáltató az előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az előfizető nevére és címére állítja ki.

## **6.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az előfizető legalább a következő adatait köteles a szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- a) természetes személy előfizető esetén neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;
- b) nem természetes személy előfizető esetén cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszama, bankszámlaszama, képviselő neve.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a szolgáltató az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

## **6.3. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony az előfizetői szerződésnek a jelen ÁSZF 3. pontjában foglaltak szerinti létrejöttével egyidejűleg keletkezik.

#### **6.4. A legrövidebb szerződési időszak**

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama három hónap. Ettől a felek az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

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

#### **7.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása**

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződés megkötésre vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelem szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

#### **7.2. Az ÁSZF módosítása**

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa.

A szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása a 2014. november 1-i napon hatályba lépő ÁSZF módosítás hatálybalépésének időpontjában már határozatlan időtartamra megkötött egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetők, valamint a módosítás hatálybalépését követően megkötött egyedi előfizetői szerződések alapján előfizetővé váló személyek vonatkozásában elfogadásnak minősül.

### **7.3. A szolgáltatási díjak módosítása**

A szolgáltatási díjakat a szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

### **7.4. Változás az előfizető adataiban**

Az előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd eljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

### **7.5. Változás az előfizetői jellegben**

Amennyiben az előfizető előfizetői jellegében a 6.1. pontban írt meghatározások alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi előfizető egyéni előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizetői jellegváltására kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben azon telefonvonal jellege, amelyre a szolgáltató a szolgáltatást nyújtja ugyancsak megváltozik. A jellegváltatás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **7.6. Átírás**

Ha az előfizető személyében öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a szolgáltató az örökös (jogutód) által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az

előfizetői szerződést akként, hogy az előfizetői szerződésben az előfizető helyébe az örökös (jogutód) lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés (jogutódlás) tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést vagy cégbíróági végzést), és közölni kell az örökös (jogutód) jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait.

Az előfizető kizárólag a szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait. A szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési (egyszeri) díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap (minőségi célérték: 15 nap, vállalt minimálérték: 15 nap).

## **7.7. Áthelyezés**

Az áthelyezés a VoIP szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

Az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltató az áthelyezés lehetőségét kizárhatja. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.**

### **8.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt**

#### **8.1.1. Az előfizető kérelme alapján**

Az előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti. A szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 1 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **8.1.2. Nem az előfizető kérése alapján**



A szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

- a) az előfizetőnek harminc napot meghaladó díjtarozása van, és az előfizető az esetleges díjtarozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,
- b) az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- c) az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a szolgáltatás a fentebb leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

A szolgáltatás visszakapcsolásakor az előfizető visszaállítási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

## **8.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén**

A szolgáltató az előfizető előzetes, legalább 15 nappal korábban történő értesítése mellett jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása céljából, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába beleszámít.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

## **8.3. A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén**

A szolgáltatás szünetelhet minkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

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

A szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott,

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

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

### **10.1. Az előfizetői szerződés hatálya**

A szerződés időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

Az egyedi előfizetői szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át vagy a szerződés hatálya további meghatározott időtartamra meghosszabbodik, ha a határozott idő lejártá előtt az előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül

sor, az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a jelen ÁSZF 16.9. pontjában meghatározott összeget köteles a szolgáltató részére megfizetni.

## **10.2. A szerződés megszűnésének esetei**

A szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- d) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel.

### **10.2.1. A szerződés felmondása az előfizető részéről**

#### **10.2.1.1. Rendes felmondás**

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést 30 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani, amennyiben a felmondás időpontjában nincs lejárt díjtartozása. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az előfizető írásbeli felmondása a szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

#### **10.2.1.2. Azonnali felmondás**

Az előfizető a határozott vagy határozatlan idejű szerződést a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás szolgáltatóhoz való megérkezésének időpontjában szűnik meg.

### **10.2.2. A szerződés felmondása a szolgáltató részéről**

#### **10.2.2.1. Rendes felmondás**

A szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 60 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A szolgáltató a szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve ha a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

#### **10.2.2.2. Rendkívüli felmondás**

A szolgáltató a szerződés megszegése esetén a szerződést 8 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított három napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- d) az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Etikai Kódexben foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

#### **10.2.3. Felmondás díj nem fizetése miatt**

A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 8 nap. Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

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

### **10.3. A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén**

#### **10.3.1. Díjfizetés**

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a

túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

Az előfizető hibájából felhalmozódott díjhátralékért az előfizetőnek kell helytállnia. Abban az esetben, ha az előfizető nem természetes személy, az előfizető megszüntetése, illetve jogutód nélküli megszűnése, vagy fizetésképtelensége esetén az előfizető képviselőjében a szolgáltató előtt eljáró, képviseleti joggal rendelkező személy vállal kézfizető kezesként személyesen, saját vagyonaival felelősséget az előfizető szolgáltató részére fennálló díjtartozásáért.

A fentiekben foglaltak akkor alkalmazhatók, ha az előfizetőnek a szolgáltató részére fizetendő, 30 napot meghaladó rendezetlen díjhátraléka maradt fenn az előfizető megszűnése, megszüntetése, illetve fizetésképtelensége esetén.

### **10.3.2. Technikai eszközök**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető köteles az előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 15 napon belül az előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

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

A szolgáltató folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen ÁSZF 12. pontja tartalmazza. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt, amennyiben az bizonyítottan szolgáltatói hiba.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb három munkanapon belül kijavítja (minőségi

célérték: 3 munkanap, vállalt minimálérték: 3 munkanap). Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

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

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

### **12.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltató az előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonon és Interneten keresztül is elérhető.

ITSource Ügyfélszolgálati Iroda  
Cím: 1024, Budapest, Ady Endre u.19.  
Telefon: 1-239-6901  
Fax: 1-239-6900  
E-mail: [info@itsource.hu](mailto:info@itsource.hu)

Az ügyfélszolgálati iroda mindenkor hatályos működési rendje a [www.itsource.hu](http://www.itsource.hu) oldalon található. Az ügyfélszolgálat telefonon és Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető.

Az előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követően akár 1 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja, ami kivételes számú bejövő hívásoknál eltérhet.

### **12.2. Az előfizetők tájékoztatása**

A szolgáltató előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató az előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

### **12.3. Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése**

A szolgáltató az előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

### **12.4. Előfizetői panaszok kezelése**

A szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az előfizetőnek megküldi.

### **12.5. Tételes számlamelléklet**

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások, és a VoIP szolgáltatás kivételével a szolgáltató az előfizetők részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat a következők szerinti bontásban köteles kérésre feltüntetni igénybevétele esetén:

- a helyi, belföldi távolsági és a nemzetközi hívások díja,
- a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződött hívások díja, valamint
- a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) díja.

A számlamelléklet feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az előzőekben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

Az előzőekben meghatározott számlamelléklek - egyéni előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az előfizető erre vonatkozó igényét az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg megteendő nyilatkozatában jelezheti a szolgáltató felé. Határozott időre a tételes számlamelléklet legfeljebb 6 hónap időtartamra igényelhető. Egyéb, a tételes számlamelléklettel kapcsolatos adatkezelési szabályokat a 15. pont tartalmaz.

A tételes számlamellékletnek szolgáltatásonként és szolgáltatóként a következőket tartalmazza:

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

### **12.6. Díjreklamáció intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. Abban az esetben, ha az előfizetőnek tartozása van, a szolgáltató jogosult az előfizetőnek a díjreklamáció során fizetendő összeget betudni az előfizetői tartozásba, és csak az ennek megtörténte után fennmaradó összeget kifizetni. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejének minőségi célértéke 3 nap, vállalt minimálértéke 5 nap.

## **12.7. Kötbér és kártérítési igények intézése**

A szolgáltató az előfizetők kötbér- és kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 13. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

## **13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.**



### **13.1. A szolgáltató kártérítési felelőssége**

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (előfizetői hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

A szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### **13.2. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

Ha a szolgáltató hibás teljesítése következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által a szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 365-öd része.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 365-öd része. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

### **13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

### **13.4. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha az előfizető vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

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

A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Az előfizető a szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendelepszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az előfizető köteles a szolgáltató számlája alapján a szolgáltató számára megfizetni.

## **15. Adatkezelés, adatbiztonság.**

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF II. számú mellékletét képező Tájékoztató tartalmazza.

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

### **16.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása**

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

### **16.2. Előfizetési díjak**

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a 16.10. pontban írt további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.3. Forgalmi díjak**

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

### **16.4. Egyszeri díjak**

#### **16.4.1. Belépési (bekapcsolási) díj**

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések üzembe

helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **16.4.2. Átírási díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **16.4.3. Jellegválttatási díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegválttatási díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **16.4.4. Áthelyezési díj**

A szolgáltató a jelen ÁSZF 7. fejezetében szabályozott előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **16.4.5. Visszaállítási díj**

A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az ÁSZF 8.1.2. pontja vagy 9. fejezete alapján kerül sor, az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összegét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **16.4.6. Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja**

Egyes szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja - a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

#### **16.4.7. Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja**

Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalány felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

#### **16.4.8. Hiteles dokumentum igénylés díja**

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díjat a jelen ÁSZF IV. fejezete határozza meg.

#### **16.5. Kedvezmények**

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

#### **16.6. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

##### **16.6.1. Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén**

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát a szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állíthatja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

A szolgáltató a számlákat kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt előfizető nevére állítja ki, és azokat az előfizető részére postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően az előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg.

A szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. Ha az előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 5 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A szolgáltató által megküldött számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

Fizetési határidő a számla kiállításának dátuma plusz 8 nap.

##### **16.6.2. Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén**

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

#### **16.6.2.1. Az előfizetői teljesítés a szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele**

Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 16.6.1. pontban írtak szerint jár el, azzal, hogy a szolgáltatás mindaddig nem kerül üzembe helyezésre, ameddig az előfizető nem tesz eleget szerződészerűen teljes fizetési kötelezettségének.

#### **16.6.2.2. Az előfizetői teljesítés nem feltétele a szolgáltatás üzembe helyezésének**

Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató a számlát a szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 16.6.1. pontban írtak szerint jár el.

#### **16.7. Késedelmi kamat**

Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató egyéni előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, nem egyéni előfizetők esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

#### **16.8. A díjfizetés módja**

Az előfizető a szolgáltatási díjakat az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekkben történő befizetéssel, bankkártyával vagy a szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni. Banki befizetés esetén a szolgáltató jogosult a befizetés költségét áthárítani az előfizetőre és azt a következő számlán szerepeltetni mint egyéb költség.

#### **16.9. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj**

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés a vállalt időtartam lejárta előtt az előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, stb.) megszűnik, az előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

**Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén az előfizető:**

- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; valamint
- köteles az egyedi előfizetői szerződésben vállalt további, ezen esetre vonatkozó fizetési kötelezettségeit egyösszegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató részére megfizetni.

#### **Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén az előfizető:**

- nem jogosult a szolgáltatótól a szolgáltató számára az egyedi előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig fennmaradó hátralévő időszakra megfizetett előfizetési díj összegét visszakövetelni;
- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; továbbá
- köteles az egyedi előfizetői szerződésben vállalt további, ezen esetre vonatkozó fizetési kötelezettségeinek egyösszegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató irányába eleget tenni.

#### **16.10. Szünetelés esetén fizetendő díj**

A szolgáltató az előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen ÁSZF IV. számú melléklete rendelkezik. A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti szüneteltetése esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

#### **16.11. A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj**

A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

#### **16.12. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékét**

A szolgáltatásban bekövetkezett, a szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

#### **16.13. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása**

Ha a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más távközlési szolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti.

### **17. Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás.**

Ha az előfizető a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónak megfizeti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

Egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett, az előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

## **18. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.**

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

## **19. Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések.**

Azok az előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a szolgáltatóval előfizetői szerződést, kötelesek a jelen ÁSZF alapján bejelentendő azon adataikat a szolgáltatónak 90 napon belül írásban bejelenteni, amelyeket a megkötött előfizetői szerződés nem tartalmaz.

Ha a korábban megkötött előfizetői szerződések valamely rendelkezése az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új hírközlési jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép.

A jelen ÁSZF hatályba lépése előtt megkötött egyedi előfizetői szerződésekben az „Általános Vállalkozási Feltételek” kifejezés alatt a jelen ÁSZF-et kell érteni.

Budapest, 2014. október 1.

**ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.**



# I. SZÁMÚ MELLÉKLET

## A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA

### 1. Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP)

#### 1.1. Szolgáltatás meghatározása

A VoIP szolgáltatás Internet protokollt használó beszédcélú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között az előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás.

Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, mely során a szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal (szélessávú Internet csatlakozás) és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

#### 1.2. Szolgáltatás igénybevételének feltételei és módja

A szolgáltató a szolgáltatást az azonos helyzetben levő előfizetőknek azonos feltételekkel biztosítja. A szolgáltatást igénybe veheti mind egyéni mind üzleti előfizető korlátozás nélkül.

Az előfizető a szerződés aláírásával és a szolgáltatóhoz való beérkeztetést és aláírást követően válik jogosulttá a szolgáltatás használatára. Ezután a szolgáltató nem korlátozza a felhasználás idejét.

#### 1.3. Minőségi célértékek

Szolgáltatás jellemzők	Mérés	Minőségi célérték
Szolgáltatás rendelkezésre állása	Az éves rendelkezésre állási érték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával	95%
Új hozzáférés létesítési határidő	Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam szolgáltató nyilvántartása alapján	2 munkanap
Hibabejelentő szolgálat válaszideje	a) maximális válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	120 másodperc

	b) maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve	75%
Hibajavítás	A Szolgáltató által ellátott területen kijavított és az ugyanazon területen fogadott valós hibabejelentések aránya, a hibaelhárítások legalább 90 %-ában	72 óra
Sikertelen hívások	A sikertelen vizsgálóhívások maximális aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig) kezdeményezett összes vizsgálóhíváshoz képest. ( a vizsgálószámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mért érték és a mérési pontosság együtt ne haladja meg a célértéket)	2,7%
Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	Közvetlen IP címzés esetén	7 másodperc
	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	10 másodperc
	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
	Email alias cím IP címre való translációja esetén	25 másodperc

Beszédátvitel minősége az ITU-T ajánlásokban foglaltaknak megfelelő.

## 2. Egyéb kiegészítő szolgáltatások

Az egyedi előfizetői szerződés további kiegészítő, közvetített szolgáltatásokat is tartalmazhat, melyek részletei az egyedi előfizetői szerződésben olvashatók. Az előfizető a szerződés aláírásával és a szolgáltatóhoz való beérkeztetést és aláírást követően válik jogosulttá a szolgáltatás használatára.

Minőségi célértékeket az egyedi előfizetés tartalmazza ill. ennek hiányában a szolgáltatóval szerződésben levő távközlési cégek rendelkezésre állása és célértékei irányadóak, melybe közvetített hibaelhárítás alapértéke 72 óra.

## II. SZÁMÚ MELLÉKLET

### Tájékoztató az adat- és titokvédelemről

Az **ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.** (továbbiakban: „szolgáltató”) tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

#### 1. Jogszabályi háttér

A szolgáltató az előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

#### 2. A szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
természetes személy előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszám, bankszámlaszám	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében	a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében	a szerződés megszűnéséig
előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől)	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás	a szerződés megszűnéséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig

<i>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszédese, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok</i>	<i>előfizető hozzájárulása</i>	<i>üzletszerzési tevékenység folytatása</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>
<i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i>	<i>Eht. 158. § (1) bek.</i>	<i>szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig</i>
<i>természetes személy előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe</i>	<i>Eht. 160. § (1) bek.</i>	<i>elektronikus címtár létrehozatala és működtetése</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

### **3. A szolgáltató titoktartási kötelezettsége**

A szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a

munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

#### **4. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok**

Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a 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 tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a szolgáltató az előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

#### **5. Az adatok továbbításának esetei**

A szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (5) bekezdése alapján átadhatja:

- 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 nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

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

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adattállományt létrehozni, ha

- a) a szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- b) a szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) az ajánlattevő, 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),
- d) a szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.

Ebben az esetben a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

## **6. Előfizetői címtár**

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelhetnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

## **7. A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága**

A szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglalt kivétellel - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolító személyt a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

## **8. Adatbiztonság**

A szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- b) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a szolgáltató, mind az előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

## 8.1. A szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

## 8.2. Az előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a szolgáltató az előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

## 9. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Kiss Szabó Viktória  
Telefon: 1/239-6900  
Fax: 1/239-6901  
Email: [adatvedelem@itsource.hu](mailto:adatvedelem@itsource.hu)



## III. SZÁMÚ MELLÉKLET

### Etikai Kódex

Az **ITSource Informatikai és Telekommunikációs Szolgáltató Kft.** (továbbiakban „szolgáltató”) az Internet használatával kapcsolatban kialakult, a jelen Etikai kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult - az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint - az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani.

#### 1. Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

#### 2. Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

- mások személyhez fűződő jogát sérti,
- mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
- vallási, politikai, faji ellentétet szít,
- törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy
- egyébként jogszabályba ütközik.

**Az előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.**

## IV. SZÁMÚ MELLÉKLET

### SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK ÉS DÍJAK

#### 1. Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP)

Az elszámolás másodperc alapú.

A szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltató kapcsolási díjat nem alkalmaz.

**Havi díjak** (az alábbi mértéke egyedi előfizetői szerződések esetén eltérhet)

Havi előfizetési díj (alapdíj) egyéni előfiető esetében	0,-Ft
Havi előfizetési díj (alapdíj) üzleti előfizető esetében	0,-Ft

**Percdíjak** (az alábbi mértéke egyedi előfizetői szerződések esetén eltérhet)

Belföldi	Másodperc alapú elszámolás			
	Csúcsidő		Csúcsidőn kívül	
	Nettó	Bruttó**	Nettó	Bruttó**
helyi hívás	4,72 Ft	5,99 Ft	2,88 Ft	3,66 Ft
távolsági hívás	6,24 Ft	7,92 Ft	3,92 Ft	4,98 Ft
T-mobile	31,68 Ft	40,23 Ft	24,00 Ft	30,48 Ft
PGSM	31,68 Ft	40,23 Ft	24,00 Ft	30,48 Ft
Vodafone	31,68 Ft	40,23 Ft	24,00 Ft	30,48 Ft

\* Budapest és környéke(1), Székesfehérvár (22), Biatorbágy (23), Tatabánya (34), Nyíregyháza (42), Miskolc (46), Ózd (48), Debrecen (52) Szolnok (56), Pécs (72), Kecskemét (76), Zalaegerszeg (92), Szombathely (94), Győr (96) a felsorolt körzetek egészére vonatkozik a helyi hívási szolgáltatásunk, nem csak a felsorolt városokra.

\*\* Az ÁFA jelen szerződés esetén 27%-al van számolva, amennyiben ez törvényileg változna, a bruttó összeg automatikusan követi (ÁSZF változatsát ez nem igényel)

#### Nemzetközi díjtáblázat

A díjak függetlenek a hívási időszaktól. Azon célországoknál, ahol a mobil hálózatba irányuló hívások díjai eltérnek a vezetékes irány árártól, ott a mobil irány külön szerepel „mobil” megnevezéssel. A felsorolásban az országnevek és az országkódok szerepelnek, ahol több ország kódja megegyezik, ott a körzetszám dönti el, mely irányba tartozik. A körzetszámot és a további bontást tartalmazó részletes prefix listát kérje ügyfélszolgálatunkon!

Nemzetközi	Nettó	Bruttó
Zóna1	5,76Ft	7,32Ft
Zóna2	8,64Ft	10,97Ft
Zóna3	11,52Ft	14,63Ft
Zóna4	23,04Ft	29,26Ft
Zóna5	34,56Ft	43,89Ft
Zóna6	47,04Ft	59,74Ft
Zóna7	55,68Ft	70,71Ft
Zóna8	62,40Ft	79,25Ft
Zóna9	85,44Ft	108,51Ft

Zóna10	143,04Ft	181,60Ft
Zóna11	287,04Ft	364,54Ft
SAT1	864,00Ft	1 097,28Ft
SAT2	1 344,00Ft	1 706,88Ft
SAT3	1 824,00Ft	2 316,00Ft

#### 1. díjzóna

AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG

#### 2. díjzóna

CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND

#### 3. díjzóna

AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII

#### 4. díjzóna

CHILE, GÖRÖGORSZÁG, IZRAEL, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) , LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO

#### 5. díjzóna

ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN

#### 6. díjzóna

ALBÁNIA, ALBÁNIA MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA, FINNORSZÁG MOBIL, GRÚZIA, GRÚZIA MOBIL, HOLLANDIA MOBIL, INDONÉZIA, INDONÉZIA MOBIL, LETTORSZÁG, LETTORSZÁG MOBIL, LUXEMBURG MOBIL, MACEDÓNIA, MÁLTA, MÁLTA MOBIL, MONACO MOBIL, NAGORNO KARABAKH, NAGORNO KARABAKH MOBILE, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL, SVÉDORSZÁG MOBIL, TAJVAN MOBIL, UKRAJNA, UKRAJNA MOBIL

#### 7. díjzóna

ALGÉRIA, ALGÉRIA MOBIL, AUSZTRÁLIA MOBIL, AUSZTRIA MOBIL, BELGIUM MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA MOBIL, BULGÁRIA MOBIL, CIPRUS MOBIL, CSEHORSZÁG MOBIL, DÁNIA MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG MOBIL, ÉSZTORSZÁG MOBIL, FEHÉROROSZORSZÁG, FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL, GÖRÖGORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSZTÁN, KAZAHSZTÁN MOBIL, LENGYELORSZÁG MOBIL, LIECHTENSTEIN MOBIL, LITVÁNIA, LITVÁNIA MOBIL, MACEDÓNIA MOBIL, MOLDOVA, MOLDOVA MOBIL, MONTENEGRO, MONTENEGRO MOBIL, NÉMETORSZÁG MOBIL, NORVÉGIA MOBIL, OLASZORSZÁG MOBIL, PORTUGÁLIA MOBIL, ROMÁNIA MOBIL, SPANYOLORSZÁG MOBIL, SVÁJC MOBIL, SZERBIA, SZERBIA MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG MOBIL, SZLOVÉNIA MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, TÖRÖKORSZÁG MOBIL, ÚJ-ZÉLAND MOBIL

#### 8. díjzóna

ANDORRA MOBIL, ANGOLA, ANGOLA MOBIL, ARGENTÍNA, ARGENTÍNA MOBIL, ARUBA, AZERBAJDZSÁN, AZERBAJDZSÁN MOBIL, BELIZE, BELIZE MOBIL, BOTSWANA, BOTSWANA MOBIL, BRAZÍLIA, BRAZÍLIA MOBIL, CHILE MOBIL, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK MOBIL, ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK, FRANCIA GUYANA, FÜLÖP-SZIGETEK, FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL, GIBALTÁR, GIBALTÁR MOBIL, GUATEMALA, GUATEMALA MOBIL, GUINEA, GUINEA MOBIL, IRÁN, IRÁN MOBIL, IZLAND MOBIL, JAMAICA, JAMAICA MOBIL, KOLUMBIA, KONGÓ, KONGÓ MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL, LÍBIA, LÍBIA MOBIL, MARTINIQUE , MEXIKÓ, MEXIKÓ MOBIL, NIGER, NIGER MOBIL, SZT. PIERRE ÉS MIQUELON, THAIFÖLD, THAIFÖLD MOBIL, TUNÉZIA, TUNÉZIA MOBIL, UGANDA, UGANDA MOBIL, ÜZBEGISZTÁN, ÜZBEGISZTÁN MOBIL, ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBIL

#### 9. díjzóna

AMERIKAI VIRGIN-SZIGETEK, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ANTIGUA ÉS BARBUDA MOBIL, BAHREIN, BAHREIN MOBIL, BARBADOS, BARBADOS MOBIL, BERMUDA, BRIT VIRGIN-SZIGETEK, COMORE-SZIGETEK, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, ELEFÁNTCSONTPART, ELEFÁNTCSONTPART MOBIL, FERÖER-SZIGETEK, FERÖER-SZIGETEK MOBIL, GHÁNA, GHÁNA MOBIL, GUADELOUPE, GUADELOUPE MOBIL, JORDÁNIA, JORDÁNIA MOBIL, KAJMÁN SZIGETEK, KÍNA, KÍNA MOBIL, KOLUMBIA MOBIL, KUVAIT, KUVAIT MOBIL, MALAWI, MALAWI MOBIL, MAROKKÓ MOBIL, MAROKKÓ MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITÁNIA, MAURITÁNIA MOBIL, MAYOTTE-SZIGETEK, OMÁN, OMÁN MOBIL, ÖRMÉNYORSZÁG, ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL, PANAMA, PANAMA MOBIL, PERU, PERU MOBIL, SAUÓD-ARÁBIA, SAUÓD-ARÁBIA MOBIL, SZT. LUCIA, SZT. VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK, SZVÁZFÖLD, TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK, VENEZUELA, VENEZUELA MOBIL

#### 10. díjzóna

ANGUILLA, BENIN, BRUNEI, BRUNEI MOBIL, BÜRKINA FASO, BÜRKINA FASO MOBIL, BURUNDI, BURUNDI MOBIL, CSÁD, DOMINIKAI KÖZÖSSÉG, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, ECUADOR, ECUADOR MOBIL, EGYENLÍTŐI GUINEA, EGYIPTOM, EGYIPTOM MOBIL, GABON, GABON MOBIL, GRÖNLAND, GRÖNLAND MOBIL, HAITI, HAITI MOBIL, HOLLAND ANTILLÁK, HOLLAND ANTILLÁK MOBIL, HONDURAS, HONDURAS MOBIL, INDIA, INDIA MOBIL, KAMERUN, KAMERUN MOBIL, KENYA, KENYA MOBIL, KIRGIZISZTÁN, KIRGIZISZTÁN MOBIL, LESOTHO, LESOTHO MOBIL, LIBANON, LIBANON MOBIL, LIBÉRIA, LIBÉRIA MOBIL, MADAGASZKÁR, MADAGASZKÁR MOBIL, MAKAO, MAKAO MOBIL, MALDÍV-SZIGETEK, MALDÍV-SZIGETEK MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITIUS, MAURITIUS

43. oldal, összesen: 44

Dokumentum címe: „Elektronikus hírközlési és távbeszélő szolgáltatások” Általános Szerződési Feltételek

MOBIL, MONGÓLIA, MONTSERRAT, MOZAMBIK, NAMÍBIA, NAMÍBIA MOBIL, NICARAGUA, NICARAGUA MOBIL, NIGÉRIA, NIGÉRIA MOBIL, RÉUNION, RÉUNION MOBIL, SEYCHELLE-SZIGETEK, SEYCHELLE-SZIGETEK MOBIL, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBIL, SRÍ LANKA, SRÍ LANKA MOBIL, SZENEGÁL, SZENEGÁL MOBIL, SZÍRIA, SZÍRIA MOBIL, SZT. KITTS ÉS NEVIS, SZUDÁN, TADZSIKISZTÁN, TADZSIKISZTÁN MOBIL, TANZÁNIA, TANZÁNIA MOBIL, TOGO, TOGO MOBIL, TÜRKMENISZTÁN, TÜRKMENISZTÁN MOBIL, URUGUAY, URUGUAY MOBIL, ZAMBIA, ZAMBIA MOBIL

#### 11. díjzóna

AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU-GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOK-SZIGETEK, COSTA RICA, COSTA RICA MOBIL, DIEGO GARCIA, DZSIBUTI, DZSIBUTI MOBIL, ERITREA, ETÍÓPIA, ETÍÓPIA MOBIL, FALKLAND-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK MOBIL, FRANCIA GUYANA MOBIL, FRANCIA POLINÉZIA, GAMBIA, GRENÁDA, GUAM SZIGETEK, GUYANA, GUYANA MOBIL, IRAK, JEMEN, JEMEN MOBIL, KAMBODZSA, KAMBODZSA MOBIL, KATAR, KATAR MOBIL, KELET TIMOR, KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG, KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA), KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KUBA, LAOSZ, MALI, MALI MOBIL, MARSHALL-SZIGETEK, MIANMAR, MIKRONÉZIA, NAURU, NEPÁL, NIUE-SZIGETEK, NORFOLK-SZIGETEK, PAKISZTÁN, PAKISZTÁN MOBIL, PALAU, PÁPUA ÚJ-GUINEA, PARAGUAY, PARAGUAY MOBIL, RUANDA, RUANDA MOBIL, SALAMON-SZIGETEK, SALVADOR, SALVADOR MOBIL, SAO TOME ÉS PRÍNCIPE, SURINAME, SURINAME MOBIL, SZAMOA, SZOMÁLIA, SZENT ILONA-SZIGET, TOKELAU-SZIGETEK, TONGA, TRINIDAD ÉS TOBAGO, TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL, TUVALU, ÚJ-KALEDÓNIA, VANUATU, VIETNÁM, VIETNÁM MOBIL, WALLIS ÉS FUTUNA, ZÖLDFOKI-SZIGETEK, ZÖLDFOKI-SZIGETEK MOBIL

Azon országok esetében, ahol a mobil, és nem földrajzi számú- vezetékes tarifák azonosak, az adott országnál nincs külön megjelölve, hogy a tarifa, a vezetékes, mobilirányú és nem földrajzi szám hívásokra vonatkozik.

## 2. Egyszeri díjak

	Egyéni előfizető (bruttó)	Üzleti/Intézményi előfizető (bruttó)
Atírási díj	8.000 Ft	12.000 Ft
Jellegváltóztatási díj	8.000 Ft	12.000 Ft
Áthelyezési díj	5.000 Ft	8.000 Ft
Visszaállítási, visszakapcsolási díj	10.000 Ft	15.000 Ft
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja	10.000 Ft	15.000 Ft
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de min.40.000 Ft (bruttó)	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de min.40.000 Ft (bruttó)
Hiteles dokumentum igénylési díj	3.000 Ft	3.000 Ft

## 3. Egyéb jellegű beszédátviteli szolgáltatások

Szolgáltató előfizető részére egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételek és egyéni díjazás fejében egyedi árazású és feltételű a fentiekől eltérő jellegű beszédátviteli szolgáltatásokat is nyújthat. Ennek részletei, pontos díjazása és az igénybevétel feltételei az egyedi előfizetői szerződésben olvashatók.

Ettől eltekintve jelen ÁSZF egyéb rendelkezései ezen egyedi előfizető szerződésekre is vonatkoznak.

## 4. Egyéb jellegű kiegészítő távközlési szolgáltatások

Egyedi esetekben, akár beszédátviteli szolgáltatásokhoz (VoIP) is, szolgáltató távközlési üzleti partnereivel kötött szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés alapján előfizetői részére egyedi előfizetői szerződésben internet alapú hozzáférést is biztosíthat (nem saját tulajdonban levő, nem bérelt és nem saját maga által karbantartott) hálózatokon keresztül előfizető (felhasználó) és az internetszolgáltató között (hálózati kapacitás beszerzése és újraeladása által).

Az előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a szolgáltató nem felelős.