

Gloster Telekom Korlátolt Felelősségű Társaság



Általános Szerződési Feltételei

Telefonszolgáltatás igénybevételére

Hatályos: 2021. Március 01. napjától

Utolsó módosítás: 2021. január 1.



Tartalomjegyzék

I.	Általános adatok, elérhetőség.....	5
	A szolgáltató neve és címe	5
	1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	5
	1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	5
	1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe	5
	1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	5
	1.6 Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	5
II.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:	6
	2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.	6
	Általános feltételek.....	6
	A szolgáltatás igénybevételének feltételei	7
	Általános feltételek.....	7
	2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	8
	2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.	10
	2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.	10
III.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma:	11
	3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.	11
	Helyhez kötött telefon szolgáltatás:	11
	3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	12
	3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.	13
	3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.	13
	3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	14
IV.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.	14
	4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.	14
	4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.	16
	4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	17
	4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltétele.	17
V.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.	18



5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	18
5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	18
VI. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	19
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	19
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció.....	21
6.2.1 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	22
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	22
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	24
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	24
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	24
VII. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	24
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	24
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	26
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	26
7.4. A kártérítési eljárás szabályai, a kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	26
7.4.1. Kötbér meghatározása.....	27
VIII. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	28
IX. A szerződés időtartama.....	31
9.1. Az előfizetői szerződés időtartama.....	31
9.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....	31
9.3. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	33
9.4. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	35
X. Adatkezelés, adatbiztonság:.....	35
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	35
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	36



XI. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételelesszámlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)	36
XII. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díj-fizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.	37
XIII. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.	38
XIV. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.	39
XV. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	39
15.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	39
15.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.	39
15.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.	39
15.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.	39
XVI. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása.....	40
XVII. Nemzetközi irányokra vonatkozó díjtáblázat.	40
1. számú melléklet.....	50



I. Általános adatok, elérhetőség

A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató teljes neve: Gloster Telekom Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató rövidített neve: Gloster Telekom Kft.

Cégjegyzékszám: 13-09-208675

Székhely: 2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2. ép.

Levelezési cím: 2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2. ép..

A továbbiakban: Szolgáltató vagy Gloster Telekom Kft.

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Telefonszáma: +36 1 700 2000

Az ügyfélszolgálat címe: 2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2. ép.

Telefonszáma: +36 1 700 2000

Nyitvatartási idő: munkanapokon 9:00 – 17:00

Internetes honlap címe: www.macrogate.hu

E-mail cím: support@glostertelekom.hu

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Telefonszáma: +36 1 700 2000

Az ügyfélszolgálat címe: 2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2. ép.

Telefonszáma: +36 1 700 2000

Nyitvatartási idő: munkanapokon 9:00 – 17:00

Internetes honlap címe: www.macrogate.hu

E-mail cím: support@glostertelekom.hu

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.macrogate.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Szolgáltató általános szerződési feltételeit és annak kivonatát ügyfélkapcsolati helyén és www.macrogate.hu internetes oldalán közzéteszi. Az ÁSZF-et és annak kivonatát Szolgáltató térítésmentesen bocsátja előfizetői rendelkezésére.

1.6 Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23- 25., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1- 356-5520, e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu, amely honlapon az ügyfélszolgálati irodák címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Média- és Hírközlési Biztos (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon:+36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: info@nmhh.hu)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (cím: 1088 Budapest, József krt. 6., telefon: +36-1-459-4800, honlap: www.fvf.hu, amely honlapon a területi felügyelőségek és kirendeltségek címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Gazdasági Versenyhivatal (cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, telefon: +36-1-472-8851, fax: +36-1-472-8905, e-

mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu, honlap: www.gvh.hu)

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., telefon: +36-1-489-9100, fax:+36-1-489-9102)

II. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.

Általános feltételek

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből (díjcsomag-szerződésből) áll.
- Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
- A felek az előfizetői szerződést írásban, elektronikus úton vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.
- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.
- Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylő

- Írásban, elektronikus levelezés útján,
- Interneten történő igénybejelentő (megrendelő) kitöltése útján

teheti meg.

Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a szerződéskötéshez szükséges elengedhetetlen adatokat.

Igénybejelentés írásban vagy elektronikus levél útján

Az Igénylő a Szolgáltató részére elektronikus levélben vagy írásban jelzi a Szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. A Szolgáltató a hozzá beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi.

Igénylő megrendelésében legalább a következő adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

Előfizető neve, címe, illetve székhelye
nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma;
az igényelt díjsomag megjelölése
az igénybejelentés helye, időpontja

Amennyiben az Igénylő megrendelése nem tartalmazza a Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat, az esetben a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül – határidő megjelölésével - felhívja az Igénylőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az Igénylő ennek nem tesz eleget, abban az esetben megrendelését a Szolgáltató a nyilvántartásból jogosult törölni.

Amennyiben a Szolgáltató a megrendelést elutasítja, úgy az Igénylőt a megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 (harminc) napon belül erről írásban értesíti. Az Igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 (harminc) napon belül köteles válaszolni. Ha az Igénylő az ajánlatot 30 (harminc) napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, a megrendelése a nyilvántartásból törölhető.

Igénybejelentés 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 haladéktalanul visszaigazolja.

A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Általános feltételek

A szolgáltatás nyújtása nyilvánosan elérhető Internet hálózaton keresztül történik. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért, s a szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (pl. adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás), kivéve a Szolgáltató részéről szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkat. A szolgáltatás nem működik az Előfizető Internet-szolgáltatásának szünetelése, vagy a minimálisan szükséges sávszélesség hiánya esetén, így a hívások sikerességét- az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan – a Szolgáltató nem garantálja.

A helyhez kötött szolgáltatás igénybevétele esetén tárgyi feltétel az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás feltétele,

- ◆ hogy az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással, amelyet bármelyik Internet Szolgáltatótól megrendelhet.
- ◆ az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges egyéb eszközökkel (mikrofon, fülhallgató) vagy a szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra.
- ◆ Az Előfizető egyedi előfizetői szerződést kössön a Szolgáltatóval a 2. sz. mellékletben meghatározott díjcsomagra.
- ◆ Az Előfizető eleget tegyen az általa választott díjcsomag rendelkezéseinek.

A szolgáltatás használatának feltétele, hogy az Előfizető a hívás előtt csatlakozzon az Internethez.

A szolgáltatás igénybevételének korlátai:

- ◆ A szolgáltatás csak abban az esetben működik megfelelő minőségben, ha az Internet kapcsolat tényleges feltöltési és letöltési sebessége legalább eléri a 128 kilo bit/s értéket, ellenkező esetben a szolgáltatás minősége ingadozhat.
- ◆ A szolgáltatás elérhetőségét a Szolgáltató betárcsázós Internet szolgáltatásról nem garantálja.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be és tarthatja nyilván az Előfizetőtől az Eht1. 154. § (1) bekezdése és 157. § (2) bekezdése és a 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet 11.§ (1) bekezdése alapján:

- 1) Magánszemély esetén:
 - a) név
 - b) születési név
 - c) születési hely és idő
 - d) anyja születési neve
 - e) számlázási cím
 - f) levelezési cím
 - g) szükség esetén számlaszáma
 - h) az előfizetői hozzáférési pont helye
 - i) lakcím, ideiglenes lakcím
- 2) Korlátozottan cselekvőképes személy esetén az 1) pontban írtakon túl:
 - a) törvényes képviselő neve

- b) törvényes képviselő születési neve
 - c) törvényes képviselő születési helye és ideje
 - d) törvényes képviselő anyja születési neve
 - e) törvényes képviselő lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye
 - f) törvényes képviselő számlázási címe
 - g) szükség esetén törvényes képviselő számlaszáma
- 3) Üzleti Előfizető esetén:
- a) cégszerű megnevezés
 - b) cégjegyzékszám
 - c) adószáma
 - d) székhely, telephely, fióktelep
 - e) szükség esetén pénzforgalmi számlaszám
 - f) levelezési cím
 - g) szolgáltatási pont címe

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez további adatokat az Előfizető kifejezett hozzájárulása alapján kérhet be és tarthat nyilván, melyek különösen a következők lehetnek:

- 4) Magánszemély esetén:
- Személyi igazolvány száma, útlevekszám
 - Pénzforgalmi számlaszám
- 5) Üzleti Előfizető esetén:
- Levelezési cím
 - Cégbírósi bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)
- 6) Mindhárom Előfizetői kategóriában:
- A fizetés módja
 - Telefonszám, telefax
 - Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
 - Kapcsolattartó személy neve és elérhetőségei
 - Jelszavak, PIN szám, felhasználónevek, azonosítási számok
 - A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok
 - Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más Távközlési Alapszolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői szerződés személyes adatok pontjának a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének fenti (1), (3) és (5) alpontokban felsorolt adatait is tartalmaznia kell.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatokat, igazolásokat és dokumentumokat kérheti be az Előfizetőtől. A Szolgáltató a bekért adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében és a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig tarthatja nyilván.



Az Előfizető a róla nyilvántartott adatokba betekinhet. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a (egyéni vagy üzleti/intézményi) 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.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel egyező módon értesíti. Amennyiben a Költségviselő eltér az Előfizetőtől, szükséges a Költségviselő kifejezett nyilatkozata és egyetemleges felelősségvállalása. Amennyiben a számlafizetés a fizetési határidő letelte után nem történik meg a Költségviselő részéről, a Szolgáltató a továbbiakban jogosult a díjtartozást az Előfizetőtől behajtani.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.

Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelményként a szolgáltatáshoz való hozzáférés teljesítési határidejére, célértékként az előfizetői jogviszony létrejöttétől számított 15 napot állapít meg. Felek a teljesítésre külön határidőben is megállapodhatnak az egyedi előfizetési szerződésben.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény-bejelentési eljárás mellőzhető.



Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető adataiban (lakcím, tartózkodási hely, stb.) bekövetkezett változásokról köteles a Szolgáltatót - haladéktalanul, de legkésőbb - az adatváltozást követő 15 napon belül írásban vagy elektronikus levélben értesíteni. Amennyiben az Előfizető bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az adataiban bekövetkezett, de határidőre be nem jelentett változásokra érvényesen nem hivatkozhat.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklésváltozás következik be (átírás). Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

Áthelyezés

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, amennyiben az Előfizető, határozatlan idejű szerződéssel rendelkezik, kezdeményezheti a telefon szolgáltatás hozzáférési pont helyének megváltoztatását (áthelyezés) a telefonszámának földrajzi körzetén belül. Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási telefon szolgáltatás hozzáférési pontot mely címre kéri.

A Szolgáltató az áthelyezést a kérelem kézhezvételétől és a díjszabásban szereplő áthelyezési díj megfizetésétől számított 30 napon belül, teljesíti, de csak abban az esetben, ha az Előfizetőnek díjtartozása nincs.

III. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.

A Szolgáltató szolgáltatása nagysebességű IP technológiára épülő, kétirányú adatátvitelre képes hálózati kapcsolat alapul. A technológia által kínált műszaki lehetőségeket kihasználva a Szolgáltató helyhez kötött telefon és helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatást is nyújt az Előfizetők részére.

Helyhez kötött telefon szolgáltatás:

A Szolgáltató helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt az Előfizetők részére, amely IP alapú hangszolgáltatás (VOIP), s ez lehetővé teszi a szolgáltatás használója számára, hogy hangátviteli kapcsolatot alakíthasson ki az elektronikus hírközlési hálózat bármely felhasználójával.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás helyhez kötött előfizetői végponton keresztül vehető igénybe, amely mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatról vagy mobil rádiótelefon hálózatról, mellyel Szolgáltatónak érvényes összeköttetési szerződése van, érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

A telefonszolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezések biztosítása az Előfizető kötelezettsége.

A konkrét szolgáltatásokat a Szolgáltató később hirdeti meg.

Helytől független telefon szolgáltatás

A Gloster Telekom Kft. ezen szolgáltatása olyan helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a hírközlő hálózathoz csatlakozó Előfizetők elérését teszi lehetővé. A Szolgáltatás azonban nem minősül telefon szolgáltatásnak és nem helyettesíti a helyhez kötött telefon és/vagy mobil rádiótelefon szolgáltatást.

A Szolgáltatást az Előfizető közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe, amely lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Előfizető a belföldi és nemzetközi helyhez kötött és nem helyhez kötött távközlési hálózat felhasználóival kapcsolatot hozzon létre. Az előfizetői hozzáférési pont helye a szolgáltatás jellegéből adódóan változhat.

A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja, hogy a Szolgáltatás Előfizetője az Internetre csatlakozva bármely belföldi és a XVII. pontban felsorolt nemzetközi hívásirányba tartozó telefonszámot felhívhasson, illetve Előfizető elérhető legyen azon hálózatokból, amelyekre vonatkozóan a Szolgáltatónak közvetlen vagy közvetett összekapcsolási szerződése van. A hívhatóságot és az Internet hálózatból történő kihívást a Szolgáltató nyújtja az Előfizető számára, míg az Internet hozzáférést bármely Internet Szolgáltatótól igénybe veheti az Előfizető.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

Bicske, Budapest, I. kerület, Budapest, II. kerület, Budapest, III. kerület, Budapest, IX. kerület, Budapest, V. kerület, Budapest, VI. kerület, Budapest, VII. kerület, Budapest, VIII. kerület, Budapest, XIII. kerület, Budapest, XVI. kerület, Budapest, XXIII. kerület, Budaörs, Debrecen, Gyömrő, Hajdúsámson, Kisigmánd, Kiskunhalas, Pilisborosjenő, Piliscsév, Pustazámor, Pécel, Püspökatvan, Solymár, Szeged, Szigetszentmiklós, Szécsény, Veszprém, Zalaegerszeg, Zsombó, Órbottyán

Nomadikus telefonszolgáltatás esetén:

Adony, Aszaló, Baja, Balassagyarmat, Balatonboglár, Balatonszárszó, Becsehely, Biatorbágy, Bonyhád, Budakeszi, Budapest, I. kerület, Budapest, II. kerület, Budapest, III. kerület, Budapest, IV. kerület, Budapest, IX. kerület, Budapest, V. kerület, Budapest, VI. kerület, Budapest, VII. kerület, Budapest, VIII. kerület, Budapest, X. kerület, Budapest, XI. kerület, Budapest, XII. kerület, Budapest, XIII. kerület, Budapest, XIV. kerület, Budapest, XIX. kerület, Budapest, XV. kerület, Budapest, XVI. kerület, Budapest, XVII. kerület, Budapest, XVIII. kerület, Budapest, XX. kerület, Budapest, XXI. kerület, Budapest, XXII. kerület, Budapest XXIII. kerület, Békéscsaba, Cegléd, Csikóstóttós, Csévharaszt, Debrecen, Diósd, Dióskál, Dombóvár, Dorog, Dunaföldvár, Dunakeszi, Dunapataj, Dunaújváros, Dány, Enying, Erdőkertes, Fehérvárcsurgó, Felsőlajos, Felsőszentiván, Felsőzsolca, Fertőrákos, Fót, Gara, Gyomaendrőd, Gyula, Gyál, Győr, Gyöngyös, Gyöngyössolymos, Gárdony, Gödöllő, Hajdúszoboszló, Herceghalom, Hernád, Hédervár, Hódmezővásárhely, Isaszeg, Jobbágyi,



3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.

A Szolgáltató felelőssége a Szolgáltató VoIP kapcsoló központjának Ethernet interfészéig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt műszaki paramétereket teljesíteni. Az előfizetői hozzáférési pont helye időben változhat.

A Szolgáltató mentesül a felelősség alól amennyiben az Előfizető a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rontja a szolgáltatás minőségét vagy egyéb módon kárt okoz.

IV. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.

4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.

A szolgáltatások minőségi célértékei:

1. A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje: 15 nap
2. Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje : 72 óra
3. A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: 30 nap
4. A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása: 98 %.
5. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén: 60 %
6. Sikeres hívások aránya: 90%
7. Hívás felépítési idő: 12 másodperc
8. Beszédminőség: 80 %

Minőségi mutatók meghatározása:

1. Új hozzáférés létesítési idő: Az előfizetői szerződés létrejöttétől a szolgáltatás igénybe-vételére való rendelkezésre állásig eltelt időtartam a Szolgáltató nyilvántartása alapján. A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (nap).

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

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



Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3. A bejelentett díjreklamációk: A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik a szolgáltatás szünetelése az alábbi okok miatt:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodása miatti szünetelés,
- a szolgáltatás tervezett és előre bejelentett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatti szünetelés,
- az Előfizető szerződészegése miatti Szolgáltatás korlátozás,
- a 230 v-os hálózati feszültség kimaradásából eredő szünetelés,
- elháríthatatlan külső okból (vis maior) eredő szünetelés,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb okból (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) eredő szünetelés

5. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya:

A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6. A sikeres hívások aránya: A sikeres hívások aránya a megkísérelt összes hívások számához képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén %-ban kifejezve.

A minőségi mutató származtatása a szolgáltató rendszerében keletkezett adatok alapján történik akként, hogy a vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztásra kerül a megkísérelt hívás számával és szorzásra kerül 100-zal [%].

7. A hívás felépítési ideje

Hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül, azaz a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam.

Az alapadatokat a szolgáltató mérési rendszere szolgáltatja.

8. Beszédminőség

A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

A Szolgáltató a minőségi mutatók átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza és azt január 10. napjáig az előző évre vonatkozóan az Előfizetők számára a honlapján közzéteszi.

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

Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközül. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média és Hírközlési

Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

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

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizetői használat rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél telepített szolgáltatás hozzáférési pontot ellenőrizni. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve az esetlegesen felmerülő hibát kijavíthassa. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató rendkívüli felmondást vagy korlátozást alkalmazhat az Előfizetővel szemben.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltétele.

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez csak olyan végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel a rádió-berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szóló 2/2017. (I. 17.) NMHH rendelet 21. §. rendelet előírásainak.

Alapvető műszaki feltételek:

- Szélessávú Internet hozzáférés (ADLS, Kábel)
- Szoftver használata esetén számítógép, hangszóró és mikrofon

A szolgáltatás igénybe vehető:

- X-lite (Angol) szoftverrel, mely térítésmentesen letölthető a Szolgáltató honlapjáról
- Egyéb sip telefon-szoftverrel
- Internet telefonálást támogató GSM („okos”) telefonkészülékekkel internetkapcsolat esetén (Android, iOS operációs rendszer esetén)
- IP asztali vagy vezetékmentes DECT telefonkészülékekkel
- IP telefonközpontokkal (pl. Asterisk)
- IP telefon adapterrel (ATA)

Alapkövetelmények: a szoftvernek SIP RFC 3261 voice over IP jelzésprotokollal kell működnie, támogatnia kell alapvetően az ITU G.711 A-Law, G.729A beszéd-tömörítési eljárásokat, valamint az IETF rfc 3489-es STUN ajánlás szerinti szerver alkalmazásának lehetőségét. A jó minőségű beszélgetéshez a bejövő és a kimenő hangjel esetében letöltés és feltöltés irányban is kb. 80 kbit/s-os adatátviteli sebesség szükséges.

Amennyiben IP telefonja tűzfal vagy router mögött van, lehetséges, hogy engedélyeznie kell a következő portokat

UDP (out): 4000-5000, 5060, 10000-20000 portok

- ◆ hardveres végberendezéssel, ami lehet

- ✧ ATA – analóg telefon adapter
- ✧ analóg telefonporttal rendelkező broadband Router
- ✧ VOIP követelmények: a hardveres végberendezésnek SIP voice over IP jelzésprotokollal kell működnie, támogatnia kell alapvetően az ITU G.711 A-Law, G.729A beszéd-tömörítési eljárásokat, valamint az IETF rfc 3489-es STUN ajánlás szerinti szerver alkalmazásának lehetőségét.

V. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.

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

Az Előfizető kérésére az előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet. Az Előfizető erre vonatkozó kérelmét írásban vagy elektronikus úton, legalább a szünetelés kezdő időpontja előtt 10 nappal köteles benyújtani Szolgáltatóhoz. Szünetelés időtartama egy naptári éven belül nem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot. Az Előfizető által kért szünetelés időtartama beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszonyt nem érinti.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- ◆ előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén
- ◆ a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabály által előírt módon

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- ◆ az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő



tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat;

- ◆ az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot
- ◆ Amennyiben az előre fizetett keretösszeget az Előfizető teljes mértékben lebeszélte, a Szolgáltató a hívás kezdeményezését mindaddig nem teszi lehetővé, amíg az Előfizető fel nem tölti az előre fizetendő egyedi előfizetői szerződésben meghatározott keretet. Amennyiben az előre fizetett keretösszeg beszélgetés közben fogy el, a Szolgáltató a hívást megszakíthatja.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

VI. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.

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

Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

A hibát az Előfizető a hibabejelentő központ számán 06-21-311-1111, illetve az ugyfelszolgalat@macrogate.hu e-mail címen jelezheti.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).

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

Az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza:

- a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

A Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza:

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,



g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

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

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni.

6.1.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

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

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Az előfizetői hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató maradéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt elektronikus úton értesíteni arról, hogy

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

6.1.4. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban - amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi - egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.5. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel.



6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció.

Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben kifogásolhatja meg. Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egy éves elévülési időn belül van lehetősége. Az Előfizető a kifogást írásban nyújthatja be.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja a Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követő 15 napon belül írásban tájékoztatja.

A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 napos fizetési határidővel történik. Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja megalapozott, úgy a Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelve visszafizeti az Előfizetőnek. A kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a téves számla Előfizető által történt befizetésének napja.

Az előre fizetett díjú konstrukció miatt a VOIP szolgáltatásra felszámított hívásdíjakkal kapcsolatos reklamáció csak a kifogásolt tételek az Ügyfélkapun keresztül elérhető hívásrészletezőn történt megjelölésével nyújtható be. Az Előfizető a hívásrészletezést az Ügyfélkapun történő bejelentkezést követően térítésmentesen saját maga is elérheti és lekérheti.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, úgy a díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával- egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésétől járó kamatait az Előfizető keretösszegén egy összegben jóváírja, amelyről írásban vagy elektronikus úton értesíti. Abban az esetben ha nem az Előfizető érdekkörébe tartozó okból szűnik meg az előfizetői jogviszony, úgy a Szolgáltató a díjkülönbözetet a felszámított kamatokkal együtt az Előfizető választása szerint átutalással vagy postai úton fizeti meg az Előfizető részére, az előfizetői jogviszony megszűnésétől számított 30 napon belül.

A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv 301. és 301./A. §-ában meghatározott késedelmi kamat mértéke az irányadó.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, helyesbíti a keretösszeget. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Az Előfizetők esetében az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítani kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra



vonatkozó kimutatást. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a hívásrészletezést elektronikus formában díjmentesen köteles átadni.

Az Előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a hírközlési hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá a bírósághoz.

6.2.1 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötelezettségeit megszegi, így különösen a Szolgáltatás nyújtását bizonyíthatóan a saját hibájából eredően késedelmesen kezdi meg, illetve hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, vagy a szünetelés vagy minőségromlás a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, az Előfizetőt a hibajavítás határidejét túlhaladó időre kötbér illeti meg.

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

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek, vagy elektronikus feljegyzésnek tartalmaznia kell az alábbiakat, vagy az alábbi adatok tárolási helyére való hivatkozást:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,



- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
 - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
- A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató ügyfélszolgálathoz érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A Szolgáltató felelőssége a Szolgáltató VoIP kapcsoló központjának Ethernet interfészéig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt műszaki paramétereket teljesíteni. Az előfizetői hozzáférési pont helye időben változhat.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítési igényt a Szolgáltató az Előfizető írásos vagy elektronikus úton történő bejelentése alapján megtéríti. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a VOIP szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

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

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Internet protokoll technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért, így a VOIP szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (pl. adatvesztés, vírusfertőzés) a Szolgáltatót felelősség nem terheli.



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

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken, internetes honlapján illetve elektronikus úton tájékoztatja Előfizetőit.

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban tett reklamációját 30 napon belül kivizsgálja, és erről írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató nem biztosít telefonkönyvet, s tudakozó szolgáltatást sem, miután az a szolgáltatás jellegből adódóan nem jogszabályi előírás.

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

Esetleges jogvita esetén Előfizető jogosult a vitát az arra illetékes és hatáskörrel rendelkező hatóság elé terjeszteni. Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a szerződés tárgyát képező hírközlési szolgáltatás minősége, vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az Előfizető, vagy a Szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, úgy az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező bíróságokhoz fordulhatnak.

A felügyeleti szervek elérhetősége az 1.5 pontban található.

VII. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

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

Az előre fizetett díjú konstrukció keretében az Előfizető azon keretösszeg erejéig jogosult a szolgáltatás használatára, amelyet a Szolgáltató számára előzetesen a megadott módon



megfizetett. Az előre fizetett keretösszeg bármikor feltölthető. Amennyiben az előre fizetett keretösszeget az Előfizető teljes mértékben lebeszélte, a Szolgáltató a hívás kezdeményezését mindaddig nem teszi lehetővé, amíg az Előfizető fel nem tölti az előre fizetendő egyedi előfizetői szerződésben meghatározott keretet.

Az Előfizető bármikor ellenőrizheti az egyenlegét az Ügyfélkapu rendszeren keresztül, amely egyfajta virtuális egyenlegként folyamatosan nyomon követi az Előfizető által felhasznált összeget. Amennyiben az előre fizetett keretösszeg beszélgetés közben fogy el, a Szolgáltató a hívást megszakítja, amelyre a Szolgáltató a hívás megszakítása előtt 1 perccel előbb figyelmezteti az Előfizetőt

Utólagos fizetési konstrukcióban a késedelmes fizetés esetére, a késedelmi kamat mértéke, a Ptk. idevonatkozó rendelkezései az irányadóak.

Prémium díjcsomag

A díjcsomag a minimum feltöltési összeg megfizetése ellenében vehető igénybe, amelynek összege teljes egészében lebeszélhető

- A díjcsomag szerződés határozatlan időtartamra köthető meg. A hívásdíjakat előre fizetett díjú konstrukcióban biztosítja a Szolgáltató.

A díjcsomagot az alábbi díjazással biztosítja a Szolgáltató az Előfizető részére:

Minimum Feltöltési összeg 5.000.- (bruttó)

(Előre fizetendő 100%-ig lebeszélhető minimum feltöltés)

Belföldi körzetek

Csúcsidőben 4 Ft. (nettó)

Csúcsidőn kívül 4 Ft. (nettó)

Mobil

T-Mobile 19,90 Ft.(nettó)

Telenor 19,90 Ft.(nettó)

Vodafone 19,90 Ft. (nettó)

Gloster hálózaton belül 3 Ft.

A belföldi díjzónákban az elszámolás másodperc alapon történik.

A külföldi díjzónákban az elszámolás perc alapon történik.



A díjsomag megvásárlása esetén a szerződés határozatlan időtartamra jön létre. A híváskezdeményezés joga abban az esetben illeti meg az Előfizetőt, ha elegendő keretösszeg áll rendelkezésre a hívások lebonyolítására.

Az Előfizető a keretösszeget az adott időszak lejártát megelőzően is feltöltheti bármikor az ÁSZF-ben meghatározott módokon.

A szolgáltatás szünetelését a Szolgáltató nem biztosítja az Előfizető részére.

Díjazási időszakok

- Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig 7 és 18 óra között
- Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig 18 és 7 óra között, valamint péntek 18 órától hétfő 7 óráig tart. Munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 órától az azt követő nap 7 óra közötti időszak.

Szolgáltató a kedvezményes díjsomagjaiban a jelen pont szerinti díjazási időszakokhoz képest eltérő díjazási időszakokat állapíthat meg

Egyszeri, vagy eseti díjak

Díjsomagváltás havonta egyszer nettó 500.- Ft. térítési díj ellenében lehetséges.

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

Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeért meghatározott díjakat a választott fizetési konstrukciónak megfelelően előre illetve utólag kell megfizetnie.

A díjak kiegyenlítése és a keretösszeg feltöltése az alábbi módokon történhet:

- banki átutalással

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.

Szolgáltató az Előfizetők részére elérhető akciókat és azok pontos leírását a honlapján

közli : <http://www.macrogate.hu/>

7.4. A kártérítési eljárás szabályai, a kötbér meghatározása, mértéke és módjai.

A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását a 6.2.1. első bekezdése tartalmazza.

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlétük esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.1. Kötbér meghatározása

7.4.1.1. A hibás teljesítéssel kapcsolatban a 6.1.2. és 6.1.3 . pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiségi csökkenésével lehetett igénybe venni,

- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

A Szolgáltató felelőssége a Szolgáltató VoIP kapcsoló központjának Ethernet interfészéig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt műszaki paramétereket teljesíteni. Az előfizetői hozzáférési pont helye időben változhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz fordulhat.

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

7.4.1.3 A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.3. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.1.4. Az Előfizetőt a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

VIII. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.

A számhordozást a Szolgáltató kizárólag a helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele esetén köteles biztosítani.

A számhordozás általános szabályai az alábbiak:

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az Előfizető megtarthatja

- ◆ földrajzi előfizetői számát,
- ◆ nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát,

amennyiben az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót.

Fogalmak:

- a) *átadó Szolgáltató:* az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek Előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik Szolgáltatóhoz viszi át;
- b) *átvevő Szolgáltató:* az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik Szolgáltatótól hozza át;
- c) *hordozott szám:* az előfizetői szerződésben szereplő előfizetői szám, amelyet az Előfizető az átadó Szolgáltatótól az átvevő Szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart;
- d) *számátadási időablak:* megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetel.

A számhordozási eljárás

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

Eljárás menete

Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő Szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviselőjében eljárni.

Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

Az átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igénybejelentés időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó Szolgáltatót.

Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő Szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt az elfogadó válasz átvevő Szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző Szolgáltatót. Két hordozás között eltelt idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

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

A Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. Ezen időtartam legfeljebb hat hónap lehet.

Számhordozási igény megtagadása



Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az Előfizetőnek az átadó Szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható, vagy
- d) a számhordozási igényt az Előfizető - az előző számhordozásától számított - 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése

Az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviselőjében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő Szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő Szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó Szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő Szolgáltató köteles – az átadó Szolgáltatóval együttműködve – az Előfizető átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az Előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni. A Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az Előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.



IX. A szerződés időtartama.

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

9.1. Az előfizetői szerződés időtartama

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

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg. azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlani Előfizető részére a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjszomog tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- ◆ az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat;
- ◆ az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot
- ◆ Amennyiben az előre fizetett keretösszeget az Előfizető teljes mértékben lebeszélte, a Szolgáltató a hívás kezdeményezését mindaddig nem teszi lehetővé, amíg az Előfizető fel nem tölti az előre fizetendő egyedi előfizetői szerződésben meghatározott keretet.

Amennyiben az előre fizetett keretösszeg beszélgetés közben fogy el, a Szolgáltató a hívást megszakíthatja.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli vagy elektronikus úton történő felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő nyolcadik nap. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető által a szolgáltatás igénybevételeért előre megfizetett szolgáltatási díjat, amennyiben azt az Előfizető nem használta fel, a Szolgáltató nem téríti vissza az Előfizető részére.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést súlyos szerződésszegés esetén az Előfizető jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben előzetes írásbeli elektronikus úton történő felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató szerződésszegése esetén szünteti meg az előfizetői jogviszonyt, úgy a Szolgáltató köteles az előre fizetett díjazású konstrukció esetén az Előfizető által fel nem használt szolgáltatási díjat az előfizetői jogviszony megszűnésétől számított 30 napon belül az Előfizető részére visszatéríteni. A kifizetés módját az Előfizető határozza meg, amely történhet átutalással, illetve postai úton.

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről:

A Szolgáltató rendes felmondással és azonnali hatályú (rendkívüli) felmondással jogosult az előfizetői szerződést megszüntetni.

A határozott és határozatlan idejű szerződést azonnali hatállyal a Szolgáltató írásban vagy elektronikus úton az Előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban vagy elektronikus úton legalább 15 napos határidővel felszólította a szerződésszegő felet, és ez a határidő (legalább 15 nap) eredménytelenül telt el. 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 Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt és annak lejártának napját, valamint az Előfizetőt a felmondásban tájékoztatni kell arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az előfizetői szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.



Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az Előfizető:

- ◆ utólagos díjfizetés esetén, ha a díjak kiegyenlítése írásbeli vagy elektronikus felszólítás ellenére sem történik meg;
- ◆ akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- ◆ a jogkövetkezményekre figyelmeztetést követő értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- ◆ az Előfizető a szolgáltatást törvénybe, vagy jelen ÁSZF rendelkezéseibe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban vagy elektronikus úton rendes felmondással 30 napos felmondási idővel következő hónap végi hatállyal felmondhatja.

A szerződés, a fentiekben foglaltakon kívül megszűnik:

- ◆ amennyiben az Előfizető az előre fizetett díjazású konstrukció esetén a keretösszeget kimerülését követő 90 napig nem tölti fel;
- ◆ a határozott idő lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg;
- ◆ közös megegyezéssel;
- ◆ Előfizető halálával;
- ◆ a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- ◆ a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

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

Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei.

Az ÁSZF-et a Szolgáltató - ezen pontban meghatározott módon - egyoldalúan módosíthatja. A Szolgáltató a módosított ÁSZF-et köteles a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélkapcsolati helyeken közzétenni, és a módosításról köteles az Előfizetőt értesíteni elektronikus úton a hatályba lépést megelőző 30 nappal korábban. A módosított általános szerződési feltételek a korábban kötött előfizetői szerződéseket módosítják és kiegészítik.

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



- ◆ a tájékoztatást a helyiségben, és/vagy az Interneten működtetett ügyfélszolgálatán közzéteszi, továbbá
- ◆ az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
- ◆ az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- ◆ elektronikus levélben történő értesítéssel, vagy
- ◆ egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. telefon útján);

Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató értesítésének az alábbiakat kell tartalmaznia:

- ◆ pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- ◆ a módosítások lényegének rövid leírása;
- ◆ a módosítások hatályba lépésének időpontja;
- ◆ a módosított ÁSZF elérhetősége;
- ◆ ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összege;
- ◆ az a feltétel, jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, lényeges körülmény, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- ◆ az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványok.

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

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályokat kell - értelemszerűen - alkalmazni. Az egyedi előfizetői szerződés ÁSZF-től eltérő része írásban, szóban illetve ráutaló magatartással a felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi előfizetői szerződés erre irányuló rendelkezése alapján a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a módosítás elfogadásának minősül.

Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

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

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

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

Amennyiben az ÁSZF 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 akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam



alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

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

Szolgáltató a szolgáltatás körében, annak szerződési feltételeiben beálló változásokról tájékoztatja Előfizetőit. A meglévő termékekben (előfizetői szolgáltatásokban) bekövetkezett változásokat az ÁSZF függelékébe bevezeti.

9.4. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.

Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető adataiban (lakcím, tartózkodási hely, stb.) bekövetkezett változásokról köteles a Szolgáltatót - haladéktalanul, de legkésőbb - az adatváltozást követő 15 napon belül írásban vagy elektronikus levélben értesíteni. Amennyiben az Előfizető bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az adataiban bekövetkezett, de határidőre be nem jelentett változásokra érvényesen nem hivatkozhat.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklésváltozás következik be (átírás). Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

Áthelyezés

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, amennyiben az Előfizető, határozatlan idejű szerződéssel rendelkezik, kezdeményezheti a telefon szolgáltatás hozzáférési pont helyének megváltoztatását (áthelyezés) a telefonszámának földrajzi körzetén belül. Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási telefonszolgáltatás hozzáférési pontot mely címre kéri.

A Szolgáltató az áthelyezést a kérelem kézhezvételétől és a díjszabásban szereplő áthelyezési díj megfizetésétől számított 30 napon belül, teljesíti, de csak abban az esetben, ha az Előfizetőnek díjtartozása nincs.

X. Adatkezelés, adatbiztonság:

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

10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.



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

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

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

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

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

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

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

11.1. A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

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

11.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető

által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

11.3. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni

- a) az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról,
- b) az előfizetői névjegyzékben való feltüntetésről és a feltüntetendő adatok köréről,
- c) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról,
- d) értéknövelt szolgáltatások nyújtásáról,
- e) tételes számla (hívásrészletező) igényléséről,
- f) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozóan.

XII. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizetődíj-fizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.

A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli vagy elektronikus úton történő felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő nyolcadik nap. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető által a szolgáltatás igénybevételeért előre megfizetett szolgáltatási díjat, amennyiben azt az Előfizető nem használta fel, a Szolgáltató nem téríti vissza az Előfizető részére.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést súlyos szerződésszegés esetén az Előfizető jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben előzetes írásbeli elektronikus úton történő felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató szerződésszegése esetén szünteti meg az előfizetői jogviszonyt, úgy a Szolgáltató köteles az előre fizetett díjazású konstrukció esetén az Előfizető által fel nem használt szolgáltatási díjat az előfizetői jogviszony megszűnésétől számított 30 napon belül az Előfizető részére visszatéríteni. A kifizetés módját az Előfizető határozza meg, amely történhet átutalással, illetve postai úton.

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató rendes felmondással és azonnali hatályú (rendkívüli) felmondással jogosult az előfizetői szerződést megszüntetni.

A határozott és határozatlan idejű szerződést azonnali hatállyal a Szolgáltató írásban vagy elektronikus úton az Előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt

követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban vagy elektronikus úton legalább 15 napos határidővel felszólította a szerződésszegő felet, és ez a határidő (legalább 15 nap) eredménytelenül telt el. 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 Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt és annak lejártának napját, valamint az Előfizetőt a felmondásban tájékoztatni kell arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az előfizetői szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az Előfizető:

- ◆ utólagos díjfizetés esetén, ha a díjak kiegyenlítése írásbeli vagy elektronikus felszólítás ellenére sem történik meg;
- ◆ akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- ◆ a jogkövetkezményekre figyelmeztetést követő értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- ◆ az Előfizető a szolgáltatást törvénybe, vagy jelen ÁSZF rendelkezéseibe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban vagy elektronikus úton rendes felmondással 30 napos felmondási idővel következő hónap végi hatállyal felmondhatja.

A szerződés, a fentiekben foglaltakon kívül megszűnik:

- ◆ amennyiben az Előfizető az előre fizetett díjazású konstrukció esetén a keretösszeget kimerülését követő 90 napig nem tölti fel;
- ◆ a határozott idő lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg;
- ◆ közös megegyezéssel;
- ◆ Előfizető halálával;
- ◆ a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- ◆ a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

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



A helyhez kötött és a nomadikus telefonszolgáltatás nyújtása esetén a Szolgáltató a közvetítőválasztást nem biztosítja.

XIV. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.

Jelen pont a helyhez kötött, illetve a nem helyhez kötött telefonszolgáltatások esetén nem értelmezhető.

XV. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

15.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

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, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól.

A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

15.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.

Az Előfizető nem akadályozhatja vagy veszélyeztetheti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, különösen az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezés vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezés csatlakoztatásával.

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

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez nem biztosít végberendezést az Előfizető részére.

15.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.



XVI. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása.

Jelen pont a helyhez kötött, illetve a nem helyhez kötött telefonszolgáltatások esetén nem értelmezhető.

XVII. Nemzetközi irányokra vonatkozó díjtáblázat.

Irány	Nettó ár / perc
Abkhazia	38 Ft
Abkhazia-Mobile	58 Ft
Afghanistan	81 Ft
Afghanistan-Mobile	89 Ft
Albania	39 Ft
Albania-Mobile	100 Ft
Algeria	26 Ft
Algeria-Mobile	128 Ft
American Samoa	32 Ft
Andorra	9 Ft
Andorra-Mobile	73 Ft
Angola	38 Ft
Anguilla	50 Ft
Anguilla-Mobile	102 Ft
Antarctica	459 Ft
Antigua & Barbuda	98 Ft
Argentina	11 Ft
Argentina-Mobile	76 Ft
Armenia	44 Ft
Armenia-Mobile	70 Ft
Aruba	34 Ft
Aruba-Mobile	87 Ft
Ascension Island	608 Ft
Australia	8 Ft
Australia-Mobile	41 Ft
Austria	7 Ft
Austria-Mobile	15 Ft
Austria-Personal	60 Ft
Azerbaijan	82 Ft
Azerbaijan-Mobile	125 Ft
Bahamas	42 Ft
Bahamas-Mobile	84 Ft
Bahrain	14 Ft
Bahrain-Mobile	25 Ft



Bangladesh	18 Ft
Barbados	44 Ft
Barbados-Mobile	92 Ft
Belarus	92 Ft
Belgium	6 Ft
Belgium-Mobile	30 Ft
Belgium-Mobile-Timsi	30 Ft
Belize	85 Ft
Benin	86 Ft
Bermuda	17 Ft
Bhutan	40 Ft
Bolivia	42 Ft
Bolivia Santa Cruz	27 Ft
Bolivia-Mobile	59 Ft
Bosnia and Herzegovina	48 Ft
Bosnia and Herzegovina-Mobile	113 Ft
Botswana	35 Ft
Botswana-Mobile	83 Ft
Brazil	10 Ft
Brazil-Mobile	66 Ft
British Virgin Islands	54 Ft
British Virgin Islands-Mobile	102 Ft
Brunei Darussalam	11 Ft
Bulgaria	20 Ft
Bulgaria-Mobile	60 Ft
Bulgaria-Mobile-Mobikom	20 Ft
Burkina Faso	105 Ft
Burundi	46 Ft
Cambodia	16 Ft
Cameroon	56 Ft
Cameroon-Mobile	83 Ft
Canada	4 Ft
Canada Northwestel	77 Ft
Cape Verde	68 Ft
Cape Verde-Mobile	104 Ft
Cayman Islands	38 Ft
Cayman Islands-Mobile	79 Ft
Central African Republic	125 Ft
Chad	93 Ft
Chad-Mobile	177 Ft
Chile	25 Ft
Chile Easter Island	216 Ft
China	7 Ft
China-Mobile	7 Ft
Christmas Island	8 Ft
Cocos Islands	8 Ft



Colombia	14 Ft
Colombia-Mobile	32 Ft
Comoros	145 Ft
Congo	135 Ft
Cook Islands	254 Ft
Costa Rica	8 Ft
Costa Rica-Mobile	20 Ft
Cote d'Ivoire	90 Ft
Cote d'Ivoire-Mobile	117 Ft
Croatia	5 Ft
Croatia-Mobile	60 Ft
Cuba	351 Ft
Cyprus	4 Ft
Cyprus-Mobile	17 Ft
Czech Republic	10 Ft
Czech Republic-Mobile	30 Ft
Czech Republic-Mobile-Travel Telekom	60 Ft
Democratic Republic of Congo	109 Ft
Democratic Republic of Congo- Mobile	101 Ft
Denmark	4 Ft
Denmark-Mobile	33 Ft
Diego Garcia	504 Ft
Djibouti	130 Ft
Dominica	51 Ft
Dominica-Mobile	92 Ft
Dominican Republic	12 Ft
Dominican Republic-Mobile	33 Ft
East Timor	387 Ft
Ecuador	40 Ft
Ecuador-Mobile	84 Ft
Egypt	40 Ft
El Salvador	71 Ft
Ellipso Satellite	2 529 Ft
EMSAT	2 231 Ft
Equatorial Guinea	83 Ft
Eritrea	98 Ft
Estonia	7 Ft
Estonia-Mobile	60 Ft
Estonia-Personal	60 Ft
Ethiopia	96 Ft
Ethiopia-Mobile	109 Ft
Falkland Islands	594 Ft
Faroe Islands	22 Ft
Faroe Islands-Mobile	81 Ft
Fiji	75 Ft



Finland	17 Ft
Finland-Mobile	32 Ft
France	4 Ft
France-Mobile	18 Ft
French Guiana	11 Ft
French Guiana-Mobile	83 Ft
French Polynesia	113 Ft
Gabon	145 Ft
Gambia	165 Ft
Georgia	25 Ft
Georgia-Mobile	35 Ft
Germany	4 Ft
Germany-Mobile	45 Ft
Germany-Mobile-D1 (TMobil)	23 Ft
Germany-Mobile-E1 (E-Plus Mobilfunk)	23 Ft
Germany-Mobile-O2	23 Ft
Germany-Mobile-Vodafone	23 Ft
Germany-Personal	24 Ft
Ghana	81 Ft
Gibraltar	14 Ft
Gibraltar-Mobile	87 Ft
Global Networks Satellite	1 591 Ft
Globalstar Satellite	1 340 Ft
Greece	5 Ft
Greece-Mobile	33 Ft
Greenland	136 Ft
Greenland-Mobile	200 Ft
Grenada	47 Ft
Grenada-Mobile	93 Ft
Guadeloupe	14 Ft
Guadeloupe-Mobile	58 Ft
Guam	8 Ft
Guatemala	57 Ft
Guinea	165 Ft
Guinea Bissau	166 Ft
Guinea Bissau-Mobile	133 Ft
Guyana	101 Ft
Haiti	114 Ft
Honduras	59 Ft
Hong Kong	6 Ft
Iceland	7 Ft
Iceland-Mobile	41 Ft
Ico Global Communications Satellite	2 530 Ft
India	7 Ft
Indonesia	30 Ft
Indonesia-Mobile	32 Ft



Inmarsat	2 608 Ft
International Networks	2 744 Ft
Iran	29 Ft
Iran-Mobile	40 Ft
Iraq	51 Ft
Iraq-Mobile	78 Ft
Ireland	4 Ft
Ireland-Mobile	60 Ft
Ireland-Mobile-O2	44 Ft
Ireland-Mobile-Vodafone	42 Ft
Iridium Satellite	1 779 Ft
Israel	4 Ft
Israel-Mobile	16 Ft
Israel-Palestine region	70 Ft
Italy	7 Ft
Italy-Mobile	43 Ft
Jamaica	28 Ft
Jamaica-Mobile	96 Ft
Japan	11 Ft
Japan-Mobile	49 Ft
Jordan	31 Ft
Jordan-Mobile	42 Ft
Kazakhstan	19 Ft
Kazakhstan-Mobile	42 Ft
Kenya	32 Ft
Kenya-Mobile	42 Ft
Kiribati	212 Ft
Kuwait	20 Ft
Kuwait-Mobile	38 Ft
Kyrgyzstan	50 Ft
Laos	20 Ft
Latvia	8 Ft
Latvia Olo	24 Ft
Latvia-Mobile	60 Ft
Latvia-Mobile-Telekom Baltija	60 Ft
Lebanon	36 Ft
Lebanon-Mobile	68 Ft
Lesotho	85 Ft
Liberia	99 Ft
Libya	91 Ft
Libya-Mobile	185 Ft
Liechtenstein	32 Ft
Liechtenstein-Mobile	131 Ft
Lithuania	9 Ft
Lithuania Premium	60 Ft
Lithuania-Mobile	22 Ft



Luxembourg	6 Ft
Luxembourg-Mobile	60 Ft
Macao	28 Ft
Macedonia	47 Ft
Macedonia-Mobile	132 Ft
Madagascar	165 Ft
Malawi	32 Ft
Malaysia	4 Ft
Malaysia-Mobile	13 Ft
Maldives	258 Ft
Mali	84 Ft
Mali-Mobile	102 Ft
Malta	7 Ft
Malta-Mobile	44 Ft
Mariana Islands	14 Ft
Marshall Islands	95 Ft
Martinique	14 Ft
Martinique-Mobile	62 Ft
Mauritania	166 Ft
Mauritius	57 Ft
Mexico	17 Ft
Mexico-Mobile	44 Ft
Micronesia	97 Ft
Moldova	52 Ft
Moldova-Mobile	93 Ft
Monaco	22 Ft
Monaco-Mobile	133 Ft
Mongolia	18 Ft
Montenegro	51 Ft
Montenegro-Mobile	115 Ft
Montserrat	59 Ft
Morocco	8 Ft
Morocco-Mobile	143 Ft
Mozambique	28 Ft
Mozambique-Mobile	96 Ft
Myanmar	116 Ft
Namibia	28 Ft
Namibia-Mobile	66 Ft
Nauru	313 Ft
Nepal	49 Ft
Netherlands	6 Ft
Netherlands Antilles	46 Ft
Netherlands-Mobile	23 Ft
New Caledonia	66 Ft
New Zealand	5 Ft
New Zealand-Mobile	19 Ft



Nicaragua	52 Ft
Nicaragua-Mobile	89 Ft
Niger	85 Ft
Nigeria	37 Ft
Niue	265 Ft
Norfolk Island	504 Ft
North Korea	236 Ft
Norway	6 Ft
Norway-Mobile	55 Ft
Norway-Mobile-Telenor	21 Ft
Oman	43 Ft
Oman-Mobile	102 Ft
Pakistan	45 Ft
Palau	102 Ft
Palestine	73 Ft
Palestine-Mobile	68 Ft
Panama	13 Ft
Panama-Mobile	53 Ft
Papua New Guinea	233 Ft
Paraguay	14 Ft
Paraguay-Mobile	30 Ft
Peru	6 Ft
Peru-Mobile	59 Ft
Peru-Rural	116 Ft
Philippines	61 Ft
Poland	8 Ft
Poland-Mobile	34 Ft
Poland-Mobile-Era	25 Ft
Poland-Mobile-Mobyland	33 Ft
Poland-Mobile-Orange	25 Ft
Poland-Mobile-Plus	25 Ft
Portugal	6 Ft
Portugal-Mobile	25 Ft
Puerto Rico	4 Ft
Qatar	75 Ft
Reunion Island	65 Ft
Reunion Island-Mobile	97 Ft
Romania	7 Ft
Romania-Mobile	22 Ft
Romania-Mobile-Romtelecom	22 Ft
Russia	7 Ft
Russia Zone12	12 Ft
Russia Zone34	20 Ft
Russia-Mobile	19 Ft
Russia-Mobile-Beeline	72 Ft
Russia-Mobile-Megafon	51 Ft



Russia-Mobile-MTS	72 Ft
Rwanda	117 Ft
Samoa	167 Ft
San Marino	7 Ft
San Marino-Mobile	95 Ft
Sao Tome & Principe	365 Ft
Saudi Arabia	34 Ft
Saudi Arabia-Mobile	52 Ft
Senegal	143 Ft
Senegal-Mobile	189 Ft
Senegal-Mobile-Orange	142 Ft
Serbia	43 Ft
Serbia-Mobile	131 Ft
Seychelles	99 Ft
Sierra Leone	150 Ft
Sierra Leone-Mobile	152 Ft
Singapore	5 Ft
Singapore-Mobile	4 Ft
Slovakia	8 Ft
Slovakia-Mobile	52 Ft
Slovenia	7 Ft
Slovenia-Mobile	35 Ft
Slovenia-Mobile-IPKO	60 Ft
Solomon Islands	350 Ft
Somalia	181 Ft
South Africa	13 Ft
South Africa-Mobile	43 Ft
South Korea	5 Ft
South Korea-Mobile	12 Ft
Spain	4 Ft
Spain-Mobile	22 Ft
Sri Lanka	46 Ft
St. Helena	407 Ft
St. Kitts & Nevis	50 Ft
St. Kitts & Nevis-Mobile	96 Ft
St. Lucia	41 Ft
St. Lucia-Mobile	119 Ft
St. Pierre and Miquelon	202 Ft
St. Vincent & Grenadines	93 Ft
Sudan	59 Ft
Sudan-Mobile	76 Ft
Suriname	51 Ft
Suriname-Mobile	79 Ft
Swaziland	80 Ft
Sweden	4 Ft
Sweden-Mobile	18 Ft



Switzerland	13 Ft
Switzerland-Mobile	60 Ft
Switzerland-Mobile-Orange	51 Ft
Switzerland-Mobile-Sunrise	53 Ft
Switzerland-Mobile-Swisscom	41 Ft
Switzerland-Mobile-Tele2	53 Ft
Syria	39 Ft
Syria-Mobile	63 Ft
Taiwan	6 Ft
Taiwan-Mobile	34 Ft
Tajikistan	52 Ft
Tanzania	93 Ft
Thailand	7 Ft
Thailand-Mobile	8 Ft
Thuraya Satellite	619 Ft
Togo	161 Ft
Tokelau	383 Ft
Tonga	146 Ft
Trinidad & Tobago	88 Ft
Tunisia	179 Ft
Tunisia-Mobile	179 Ft
Turkey	8 Ft
Turkey - North Cyprus	20 Ft
Turkey-Mobile	58 Ft
Turkey-Mobile-KKTC Telsim	58 Ft
Turkey-Mobile-KKTCcell	58 Ft
Turkey-Mobile-KKTurkcell	58 Ft
Turkey-Mobile-Telsim	58 Ft
Turkey-Mobile-Turkcell	58 Ft
Turkey-North Cyprus-Mobile	58 Ft
Turkmenistan	42 Ft
Turkmenistan-Mobile	43 Ft
Turks & Caicos	98 Ft
Tuvalu	269 Ft
U.S. Virgin Islands	6 Ft
Uganda	55 Ft
Uganda-Mobile	46 Ft
UK	4 Ft
UK-Local	48 Ft
UK-Mobile	60 Ft
UK-Mobile-Hutchison 3G	13 Ft
UK-Mobile-O2	13 Ft
UK-Mobile-Orange	13 Ft
UK-Mobile-TMobile	13 Ft
UK-Mobile-Vodafone	13 Ft
UK-Personal	60 Ft



UK-Premium	60 Ft
Ukraine	35 Ft
Ukraine-Mobile	56 Ft
United Arab Emirates	63 Ft
Uruguay	21 Ft
Uruguay-Mobile	68 Ft
USA	4 Ft
USA Directory Assistance	361 Ft
USA LATA 832 ALASKA	16 Ft
USA LATA 834 HAWAII	6 Ft
USA NORTH AMERICA 8XX	
TERM.	7 Ft
Uzbekistan	27 Ft
Uzbekistan-Mobile	28 Ft
Vanuatu	199 Ft
Venezuela	5 Ft
Venezuela-Mobile	20 Ft
Vietnam	16 Ft
Wallis and Futuna Islands	673 Ft
Yemen	58 Ft
Zambia	26 Ft
Zambia-Mobile	53 Ft
Zimbabwe	37 Ft
Zimbabwe-Mobile-Econet	161 Ft
Zimbabwe-Mobile-NetOne	79 Ft
Zimbabwe-Mobile-Telecel	110 Ft



1. számú melléklet

Gloster Telekom Kft. (a továbbiakban „szolgáltató”)

ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. A szolgáltató adatai:

A szolgáltató megnevezése:	Gloster Telekom Kft.
A szolgáltató székhelye:	2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2. ép.

A szolgáltató levelezési címe:	2142 Nagytarcsa, Csonka János utca 1/A. A/2. ép.
A szolgáltató adószáma:	13825298-2-13
A szolgáltató cégjegyzékszám:	13-09-208675
A szabályzat tartalmáért felelős személy:	Balogh Balázs
A szabályzat hatályba lépésének dátuma:	2020.01.01.

2. A szabályzat célja

E szabályzat célja, hogy harmonizálja az adatkezelési tevékenységek tekintetében a szervezet egyéb belső szabályzatainak előírásait a természetes személyek alapvető jogainak és szabadságainak védelme érdekében, valamint biztosítsa a személyes adatok megfelelő kezelését.

A szervezet tevékenysége során teljes mértékben meg kíván felelni a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletében foglaltaknak.

A szabályzat kiadásának fontos célja továbbá, hogy megismerésével és betartásával a szervezet alkalmazottai képesek legyenek a természetes személyek adatai kezelését jogszerűen végezni.

3. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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 rendelkezései az irányadók:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok

szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet – továbbiakban: GDPR),

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V. 26.) Kormányrendeletben foglaltak,
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól (Eszr.),
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és szolgáltatások biztonságára és integritására, forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító-kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról c. rendelkezésben foglaltak.

4. Fogalommeghatározások

Jelen fogalommeghatározások kialakítása a GDPR 4. cikke alapján történt.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

Nyilvántartási rendszer: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja, jelen Tájékoztató vonatkozásában – ellenkező rendelkezés hiányában – a Szolgáltató.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Az érintett hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.



Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményez.

5. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:

- egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul;
- másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Ennek ellenére a jelen melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:



Adat megnevezése
Az adatkezelés jogcíme Az adatkezelés
célja/időtartama

<p>1. az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)</p>	<p>Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében a szerződés megszűnéséig/elévülésig.</p>
<p>2. a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje</p>	<p>az előfizető hozzájárulása</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig</p>
<p>3. korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;</p>	<p>Eht. 129. § (7) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig</p>
<p>4. cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett</p>	<p>2013. évi V. tv.</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások</p>



<p>nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési (leánykori) neve, anyja neve születési helye és ideje</p>		<p>díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig</p>
<p>5. az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),</p>	<p>az előfizető hozzájárulása</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig</p>
<p>6. az előfizető személyi igazolvány száma</p>	<p>az előfizető hozzájárulása</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig</p>
<p>7. nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám</p>	<p>Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés</p>



<p>8. az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)</p>	<p>az előfizető hozzájárulása</p>	<p>megszűnéséig. a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig</p>
<p>9. előfizető e-mail címe(i)</p>	<p>az előfizető hozzájárulása</p>	<p>a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig</p>
<p>10. kapcsolattartó személy neve és telefonszáma</p>	<p>az előfizető hozzájárulása*</p>	<p>az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig</p>
<p>11. nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma</p>	<p>a kapcsolattartó személy hozzájárulása*</p>	<p>az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű</p>



		teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
12. az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
13. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja, illetve 157. § (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az



<p>14. a szolgáltatás dátuma, időtartama</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja, illetve 157. § (8) bekezdés</p>	<p>ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>15. a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja, illetve 157. § (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés</p>



		<p>figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a köztársaság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
16. előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	előfizető hozzájárulása	<p>tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.</p>
17. közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	<p>szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló</p>



		<p>együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig</p>
--	--	--

* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

6. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

- 6.1 A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét, kapcsolattartó nevét és telefonszámát személyes adatként kezeli.
- 6.2 A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
- 6.3 Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
- 6.4 A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
- 6.5 Az előfizető köteles minden tőle elvárható módon megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
- 6.6 A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.



7. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli: Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

- 7.1 Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételekben meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
- 7.2 Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
- 7.3 Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mindpedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

8. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

- 8.1 A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
- 8.2 Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa, és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
- 8.3 Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a



személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

9. Szerződésmódosítás

- 9.1 A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 8. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
- 9.2 Az előfizető az adatai rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

10. Reklamációkezelés / Hibabejelentés

A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, a megkeresés formájától függően személyesen, telefonon vagy írásban azonosítás után jogosult végrehajtani.

11. Követelés behajtás

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

12. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei

- 12.1 Az előfizető, a kapcsolattartó és a törvényes képviselő (a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

12.2 Az érintett tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha

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

12.3 Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., telefon: +36- 1-391-1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu) fordulhat.

Az érintett jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti bíróságon is megindítható. A szolgáltató – az érintett kérésére – a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatást nyújt.

13. Egyéb

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

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

14. Adatbiztonság



Az adatbiztonság keretében szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

15.A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Név: Bordács Gergő
Email: bordacs.gergo@gloster.hu
Telefon: +36 1 456 8010
Levelezési cím: 2142 Nagytarcsa, Csonka János u. 1/A. A/2. ép.

