



**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**  
**ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK**  
**IGÉNYBEVÉTELÉRE**

*Készült: 2003. március 01.*

*Az utolsó módosítás hatályos: 2013. augusztus 15-től*

## Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség.....	5
1.1.	A Szolgáltató neve és címe.....	5
1.2.	A központi ügyfélszolgálat elérhetőségei .....	5
1.3.	A hibabejelentő elérhetőségei.....	5
1.4.	Az internetes honlap címe .....	5
1.5.	A felügyeleti szervek elérhetősége.....	5
1.6.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	5
1.7.	Az általános szerződési feltételek alkalmazása.....	5
1.8.	Fogalmak, definíciók.....	6
2.	Az előfizetői Szerződés megkötése és feltételei.....	6
2.1.	Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	6
2.1.1.	A szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat tartalmi elemei .....	6
2.1.2.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....	6
2.1.3.	A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	6
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	7
2.3.	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakoztatására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	7
2.4.	Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban.....	7
2.5.	Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte.....	7
2.6.	Az írásban kötött Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei .....	8
2.7.	Ráutaló magatartással történő szerződéskötés.....	9
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	9
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	9
3.1.1.	A közvetítő-előválasztással és a hívásonkénti előtétválasztással megvalósuló távbeszélő szolgáltatás.....	10
3.1.2.	Az internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló távbeszélő szolgáltatás .....	10
3.1.2.1.	A szolgáltatás leírása.....	10
3.1.2.2.	Az előfizetői hozzáférési pont és a csatlakozás módjai .....	10
3.1.2.3.	Előfizető és Szolgáltató feladatai, felelősségei.....	10
3.1.2.4.	A szolgáltatás hordozó szolgáltatására vonatkozó speciális szabályok.....	11
3.1.3.	Behívásos IP alapú, helyi, belső és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás nyújtása.....	11
3.1.4.	Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatás.....	11
3.1.5.	Hívástípusok, szolgáltatások.....	12
3.1.5.1.	Nyilvános helyi telefonszolgáltatás.....	12
3.1.5.2.	Nyilvános belső telefonszolgáltatás.....	12
3.1.5.3.	Nyilvános nemzetközi telefonszolgáltatás .....	12
3.1.5.4.	Helytől független (nomadikus) számok hívása .....	12
3.1.5.5.	A különleges díjazású számok (06/40, 06/51, 06/80, 06/90, 06/91) hívása .....	12
3.1.5.6.	Audiofix és audiotex hívások.....	12
3.1.5.7.	Tudakozó és a díjmentes segélykérő hívások.....	12
3.1.5.8.	Az előtét- és előválasztással kapcsolatos szolgáltatások .....	13
3.2.	Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	13
3.3.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	13
3.4.	A Szolgáltató felelősségi határait jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	13
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	13
4.1.	A szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	13
4.2.	A forgalom mérésre, átirányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok.....	13
4.3.	A Szolgáltató általi intézkedések, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint a sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	13
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	13
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	14
5.1.	A szüneteltetés esetei, feltételei, időtartama, díjai.....	14
5.1.1.	A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés.....	14
5.1.2.	Szüneteltetés az Előfizető kérésére .....	14
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei, időtartama, díjai.....	15
5.3.	A korlátozás esetén biztosított szolgáltatások.....	15
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	15
6.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.....	15
6.2.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	16
6.2.1.	Díjreklamáció intézése.....	16
6.2.2.	Kötbérfizetés intézése.....	17
6.2.3.	Kártérítési igények intézése .....	17
6.3.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	17
6.3.1.	A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: .....	17
6.3.2.	A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:.....	17
6.3.3.	A kötbér mértéke a vetítési alap.....	17
6.3.4.	Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	17

6.3.4.1	Hibás teljesítés	17
6.3.4.2	Kártérítés	18
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	18
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése	18
6.4.2.	A panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	18
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele	18
6.6.	Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat	18
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	19
7.1.1.	Egyszeri díjak	19
7.1.1.1.	Belépési díj	19
7.1.1.2.	Csatlakozás-aktiválási díj	19
7.1.1.3.	Visszakapcsolási díj	19
7.1.1.4.	Korlátozás feloldási díj	19
7.1.1.5.	Fizetési felszólítás díja	19
7.1.1.6.	Áthelyezési díj	19
7.1.1.7.	Kiszállási díj	19
7.1.1.8.	Átírási díj	19
7.1.1.9.	Csomagmódosítási díj	20
7.1.1.10.	Számlamásolat díja	20
7.1.1.11.	Kártérítési díj	20
7.1.1.12.	Számla minimum összege	20
7.1.1.13.	Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék	20
7.1.1.14.	Hordozott szám beállítás szolgáltatási díja	20
7.1.2.	Rendszeres és forgalmi díjak	20
7.1.3.	Díjazási időszakok	20
7.1.4.	Díjcsomagok	21
7.1.5.	Hibajavításhoz kapcsolódó díjak	21
7.1.6.	Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések	21
7.1.7.	A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak	21
7.1.7.1.	A szerződés megszűnése alkalmával esedékessé váló díjak	21
7.1.7.2.	A szerződés szüneteltetése alkalmával esedékessé váló díjak	21
7.1.7.3.	A szerződés módosításával esedékessé váló díjak	22
7.1.7.4.	A szerződés korlátozásával esedékessé váló díjak	22
7.1.8.	A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás	22
7.1.9.	A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége	22
7.1.10.	Számlamelléklet, hívásrészletező	22
7.1.11.	A számlák kézbesítésének időpontja	22
7.1.12.	Késedelmi kamat	22
7.1.13.	Elektronikus számlaküldés	23
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	23
7.3.	Az akciók és akciós díjak elérhetősége	24
7.4.	A kártérítési eljárás szabályai	24
7.5.	A kötbérfizetésre vonatkozó szabályok	24
8.	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	25
8.1.	A számhordozással kapcsolatos fogalmak	25
8.2.	A számhordozás tartalma, folyamata, a számhordozással kapcsolatos Előfizetői és Szolgáltatói jogok és kötelezettségek	25
9.	A szerződés időtartama	26
9.1.	Az előfizetői szerződés időtartama	26
9.1.1.	A szolgáltatás nyújtásának feltételei és esetei	27
9.1.2.	A szolgáltatás korlátozásának feltételei és esetei	27
9.1.3.	A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei és esetei	27
9.1.4.	A szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei	27
9.1.5.	A határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának feltételei és esetei	27
9.2.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosítása	28
9.2.1.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosításának feltételei és esetei	28
9.2.2.	A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra	28
9.2.3.	Az Előfizető tájékoztatásának módja a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról	28
9.2.4.	Az Előfizetőt megillető jogok a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetére	29
9.3.	Az előfizetői szerződés Előfizető általi módosítása, feltételei és esetei, teljesítésük határideje	29
9.3.1.	Áthelyezés	29
9.3.2.	Átírás	29
9.3.3.	Adatok módosítása	30
10.	Adatkezelés, adatbiztonság	30
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái	30
10.2.	Az adatok tárolásának időtartama	30
10.3.	Az adatok továbbításának feltételei	30
10.3.1.	Jogszábrályon, illetve előfizetői kérelemre alapuló adatátadás	30
10.3.2.	Adatátadás hivatalos, vagy más szervek részére	31
10.3.3.	Adatátadás más távközlési Szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése	31
10.3.4.	Adatátadás közreműködő Szolgáltató számára	31
10.3.5.	Adatátadás előfizetői kérelemre	31
10.4.	Az adatok kezelésének jogcíme	31
10.4.1.	Kötelező adatkezelés	32
10.4.2.	Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés	32
10.5.	A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; Az adat kezelésének célja	32

10.6.	A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége.....	32
10.6.1.	Az előfizetői ügyfélszám alkalmazása.....	32
10.6.2.	Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás keretében kapott adatok kezeléséért.....	32
10.6.3.	Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.....	32
10.6.4.	Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések.....	32
10.6.5.	Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések.....	32
10.6.6.	Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések.....	32
10.6.7.	A szolgáltatás használatával járó veszélyek.....	33
10.6.8.	Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat.....	33
11.	Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....	33
11.1.	Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata.....	33
11.2.	Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	33
12.	Az Előfizető szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná.....	33
12.1.	Az előfizetői szerződés megszűnése.....	33
12.1.1.	Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai.....	34
12.1.2.	Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai.....	34
12.1.3.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendes felmondásának szabályai.....	34
12.1.4.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai.....	35
12.1.4.1.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 15 napra történő rendkívüli felmondásának esetei.....	35
12.1.4.2.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 30 napra történő rendkívüli felmondása.....	35
12.1.4.3.	Vagyonbi biztosíték.....	35
12.1.5.	Az Előfizető elállása.....	35
12.1.6.	Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén.....	35
13.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	36
13.1.	A közvetítőválasztás szolgáltatás definíciói.....	36
13.1.1.	Az előfizetői hozzájárulást biztosító Szolgáltató.....	36
13.1.2.	A közreműködő Szolgáltató.....	36
13.1.3.	Közvetítő-előválasztás.....	36
13.1.4.	Hívásonkénti előtétválasztás.....	36
13.2.	A közvetítőválasztás igénybevételének előfeltételei.....	36
13.3.	Igénybejelentés, szerződéskötés közvetítőválasztás esetén.....	37
13.4.	A szerződés hatálybalépése és időtartama.....	37
13.5.	A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok.....	37
13.6.	A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok.....	37
13.6.1.	Athelyezés közvetítőválasztásnál.....	37
13.6.2.	Névátírás közvetítőválasztásnál.....	37
13.6.3.	Telefonszám-változás esetén követendő eljárás.....	37
13.6.4.	Címváltozás esetén követendő eljárás.....	38
13.6.5.	A csatlakozás típusának megváltoztatása (analógról ISDN-re, vagy ISDN-ről analógra) közvetítőválasztás esetén.....	38
13.6.6.	Hívásirányok módosítása közvetítőválasztás esetén.....	38
13.7.	Az Előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok közvetítőválasztás esetén.....	38
13.8.	A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok.....	38
13.9.	Felmondás, a szerződés megszűnése, felmondási díj.....	38
13.10.	A közvetítőválasztás igénybevételének korlátai.....	38
13.11.	Hibaelhárítás a közvetítőválasztás igénybevétele során, a Szolgáltató felelőssége.....	39
14.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	39
14.1.	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	39
14.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	39
14.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	39
14.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	39
14.5.	Egyéb kötelezettség, felelősség.....	39
15.	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása.....	39

#### Mellékletek

1. számú melléklet: minőségi célértékek
2. számú melléklet: díjszabás
3. számú melléklet: előfizetői nyilatkozat
4. számú melléklet: előfizetői nyilatkozat számhordozás igénybevételéhez
5. számú melléklet: igénybejelentő lap telefonszám-hordozás igénybevételére

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság.

A Szolgáltató neve röviden: H1 Telekom Kft.

A Szolgáltató székhelye: 2051 Biatorbágy, Szent László utca 34.

A Szolgáltató fióktelepe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.

### 1.2. A központi ügyfélszolgálat elérhetőségei

Az ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.

Nyitva tartás: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800; Rövid hívószám: 1294;

Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: [info@h1telekom.hu](mailto:info@h1telekom.hu)

Honlap: [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu)

### 1.3. A hibabejelentő elérhetőségei

A hibabejelentő címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.

Nyitva tartás: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800; Rövid hívószám: 1294;

Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: [info@h1telekom.hu](mailto:info@h1telekom.hu)

Honlap: [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu)

### 1.4. Az internetes honlap címe

Honlap: [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu)

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu); cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100);
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu); központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800);
- Gazdasági Versenyhivatal (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).
- Média- és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu)).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu))
- A Szolgáltató székhelye szerinti polgári bíróság (Budaörsi Járásbíróság; cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.; telefon: 06 23 420 336)

### 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- A Szolgáltató ügyfélszolgálatán: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.
- A Szolgáltató internetes honlapjának nyitóoldalán tárolható, megjeleníthető, nyomtatható módon a [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu) címen.

### 1.7. Az általános szerződési feltételek alkalmazása

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési Szolgáltató számára, hogy az üzleti/intézményi Előfizetők (üzleti Előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól általános szerződési feltételeiben eltérjen,
- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az Egyedi Előfizetői Szerződésekben egyező akarattal eltérjen,
- egyező akarattal eltérjen az általános szerződési feltételeikben foglaltaktól,
- az előző pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

A Rendeletre és a fentiekre tekintettel Szolgáltató az üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérő feltételeket a jelen általános szerződési feltételek fejezetein és/vagy alfejezetein belül megjelöli, utalva arra, hogy üzleti Előfizetők részére a részletes szabályok az általános szerződési feltételektől eltérhetnek és az egyedi Előfizető szerződésben kerülnek szabályozásra.

A jelen általános szerződési feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek (ebben a sorrendben):

- a Szolgáltató hatályos általános szerződési feltételei,
- a Rendelet, vagy

- az Eht. rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

## **1.8. Fogalmak, definíciók**

**Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

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

**Üzleti Előfizető:** az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

**Előfizetői bejelentés:** az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

**Előfizetői panasz:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

**Hibabejelentés:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybe vételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

## **2. Az előfizetői Szerződés megkötése és feltételei**

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó folyamat, és a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

### **2.1. Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot, igényt (a továbbiakban: ajánlat) a szerződés kitöltésével lehet elfogadni. Az ajánlatot az igénylőnek, vagy törvényes képviselőjének (meghatalmazottjának) kell elfogadnia. Az ajánlatot igénylő a Szolgáltatónak címezve visszaküldheti postán, telefax útján, vagy egyéb elektronikus úton, illetőleg az ajánlat elfogadása történhet személyesen Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, vagy Szolgáltató kijelölt képviselőjénél. Az ajánlatnak az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2. pontban meghatározott adatokat kell tartalmaznia.

#### **2.1.1. A szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat tartalmi elemei**

A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalma szerint a következő elemekből áll:

- Előfizetői Adatlap
- Előfizetői Nyilatkozat (közvetítő-választás esetén)
- Előfizetői nyilatkozat számhordozás igénybevételéhez és igénybejelentő lap telefonszám-hordozás igénybevételére
- Díjszabás

Az előfizetői szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és jelen általános szerződési feltételekből áll.

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

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

#### **2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A Szolgáltató a szolgáltatást egyéni (természetes személy), üzleti/intézményi Előfizetők számára nyújtja. A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl.: műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- ha az ajánlat az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő kitérésével írásban felkéri igénylőt az adatok megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlat elfogadására vonatkozó időpontnak;
- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az igénylőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az igénylő korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az igénylő nem tudja biztosítani;

- az igénylő ajánlatában a szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

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

Az üzleti/intézményi Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a Szolgáltató számára eredeti, vagy hiteles másolat példányban bemutatni:

- Cégekivonat hatályos másolata;
- Az aláíró aláírási címpéldánya, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

A fenti adatok, dokumentumok átadásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentést, vagy szerződéskötést követő 15 naptári napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen általános szerződési feltételek 2.1.3. pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a Szolgáltató állandó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja vagy
- ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, valamint
- ha vis maior, vagy az Igénylő, illetve harmadik személy magatartása (használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, társzolgáltató általi létesítés ennél hosszabb idő alatt történik meg) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

## **2.4. Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban**

Az ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül Szolgáltató elvégzi az ajánlat teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti igénylőt arról, hogy:

- az ajánlatot elfogadja és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, megküldi igénylő részére,
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követő 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot,
- az ajánlatot elutasítja.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely a Szolgáltató, vagy az igénylő személyét, adatait érinti, a fél a változás bekövetkeztét követő 8 napon belül írásban köteles bejelenteni a másik félnek.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető/igénylő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

## **2.5. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte**

A felek az előfizetői szerződést írásban, ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

Az előfizetői szerződés

- jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával,

- írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldésével, illetve a szerződés hozzáférhetővé tételének időpontjában,
- amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

## 2.6. Az írásban kötött Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

Az írásban megkötött előfizetői szerződésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a) személyes adatok:
  - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
  - ab) az előfizetői hozzáférés pont helye,
  - ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
  - ae) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő aa)-ab) pont szerinti adatai
  - af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
  - ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/Előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál;
- b) Szolgáltató adatai:
  - ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
  - bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám,
  - bc) központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
  - bd) hibabejelentő elérhetősége,
  - be) internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
  - cb) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, a külön jogszabályban meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékei; továbbá az adott szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalmómérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére és az egyes alkalmazások, valamint szolgáltatások igénybevételeire gyakorolt hatásának ismertetése,
  - cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalmómérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
  - cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó, alapvető díjcsomag, (díjcsomag) a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen a külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, amely díjak az Egyedi Előfizetői Szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az Egyedi Előfizetői Szerződésben tételesen fel lennének sorolva;
  - cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
  - cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevitel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
  - ch) a díjfizetés módja,
  - ci) a számlakibocsátás határideje,
  - cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) piaci ára és támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezmenyei,
  - ck) az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
  - cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban az ingyenesen lebeszélhető percek, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
- d) az előfizetői szerződés időtartama:
  - da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
  - db) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
  - dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezmenyei,
  - de) a határozott idejű szerződés lejáratát követő díjak, szolgáltatási feltételek,
  - df) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezmenyeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;
- f) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:



- fa) az előfizetői névjegyzékkel, az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészelevező igénylésével, hívószám kijelzéssel,
- fe) az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóval,
- ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
- fg) egyéni előfizetői, vagy kis- és középvállalkozási minőséggel,
- fh) az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához,
- fi) az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak megismerésével, kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően,
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- l) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybevett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
- p) Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztató mellékletként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a bc), bd) pontban feltüntetettektől.

A fenti tartalmi elemek Egyedi Előfizetői Szerződésben történő szerepeltetése az üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.

## **2.7. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés**

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzódnása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének a napja tekintendő.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére valamely okból a szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével.

## **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

- (a) SZJ 64.20.11.0 - Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás, amely megvalósulhat:
  - közvetítő-előválasztással,
  - hívásonkénti előtétválasztással,
  - internet hálózat beszédcélú felhasználásával;
- (b) SZJ 64.20.12.1 - Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás, amely megvalósulhat:
  - közvetítő-előválasztással,
  - hívásonkénti előtétválasztással,
  - internet hálózat beszédcélú felhasználásával;
- (c) SZJ 64.20.12.2 - Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás, amely megvalósulhat:
  - közvetítő-előválasztással,
  - hívásonkénti előtétválasztással,
  - internet hálózat beszédcélú felhasználásával;
- (d) SZJ 64.20.16.3 - Behívásos IP alapú, helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás nyújtása;
- (e) SZJ 64.20.18.0 - Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása.  
Az alábbi szolgáltatások nyújtását vállalja a Szolgáltató:
  - ADSL alapú Internet hozzáférés,

- bérelt vonali Internet hozzáférés,
  - hozzáférés betárcsázással (dial-up),
- A Szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását:
- e-mail szolgáltatás;
  - domain név szolgáltatás;
  - web design;
  - mail-relay szolgáltatás;
  - csoportos e-mail szolgáltatás;
  - tűzfal-szolgáltatás;
  - rendszerintegrációs tevékenység;
  - vírusszűrés;
  - szerverbéreltet co-location szolgáltatáshoz;
  - az (e) pontban definiált szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása.

### **3.1.1. A közvetítő-előválasztással és a hívásonkénti előtétválasztással megvalósuló távbeszélő szolgáltatás**

A közvetítő előválasztást és a hívásonkénti előtétválasztást Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 13. pontjában leírtak alapján biztosítja az Előfizetők számára.

### **3.1.2. Az internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló távbeszélő szolgáltatás**

#### **3.1.2.1. A szolgáltatás leírása**

Az internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló távbeszélő szolgáltatás az Előfizető telephelye(i) és H1 Telekom központi VoIP szervere közötti IP alapú hang technológia segítségével a publikus internet hálózaton keresztül, vagy H1 Telekom által biztosított zárt IP alapú adatátviteli rendszerén beszéd információ átvitelét teszi lehetővé a nyilvános telefonhálózatba bekapcsolt földrajzi, vagy nomadikus telefonszámmal rendelkező végpontok, vagy szolgáltatások között. Beszédsávi adatátvitelt megvalósító eszközök (pl.: G3-as telefax, POS terminál, riasztó készülék, kissebességű (max. 9600 bit/s) modem) a szolgáltatással üzemszerűen együttműködnek, de a Szolgáltató a beszédsávi adatkapcsolatokra garanciát nem vállal. Az IP technológia sajátosságai révén létrejövő átviteli késleltetések, a hangkódolási eljárások hatásai eszközfüggőek és a Szolgáltató azokat befolyásolni nem tudja. 9600 bit/s-nál gyorsabb adatkommunikációt biztosító beszédsávi modem jelek és sávon kívüli jelzések átvitelére a szolgáltatás nem alkalmas.

#### **3.1.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont és a csatlakozás módjai**

Az előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által meghatározott felszerelési helyen kiépített, helyhez kötött IP alapú adatátviteli szolgáltatásra (hordozó szolgáltatás) kapcsolt hálózat végződtető berendezés Ethernet, analóg, vagy ISDN2 csatlakozása. Az előfizetői hozzáférési pont üzemeltetése a szolgáltató feladata, amely a hordozó szolgáltatásra akkor terjed ki, ha azt az Előfizető részére a H1 Telekom nyújtja. A szolgáltatásra vonatkozó hiba akkor tekinthető a Szolgáltató részéről bejelentettnek, ha Előfizető és Szolgáltató megbizonyosodtak a hordozó szolgáltatás hibátlan működéséről. A hordozó szolgáltatás hibáját az arra vonatkozó előfizetői szerződésben foglaltak szerint a hordozó szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatónak kell bejelenteni. A téves bejelentésből adódó többletköltséget a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé felszámítani.

Az Előfizető telephelyén a szolgáltatás csatlakoztatása az ott lévő Előfizető tulajdonú eszközhöz (szerverhez, routerhez, vagy a telefon alközpontban lévő kártyára) Előfizető feladata.

A szolgáltatáshoz a H1 Telekom is biztosíthatja a híváskezdeményező berendezést (telefon, speciális adapterek, router, vagy más eszköz), amelynek segítségével Előfizető hívásokat indíthat és fogadhat. Az Előfizetőnél elhelyezésre kerülő eszközre csatlakozhat az Előfizető berendezése (pl. telefonkészülék), vagy a H1 Telekom által biztosított IP alapú telefonkészülék használható. Az eszköz analóg (szabványos RJ-11 „telefoncsatlakozó”) interfésze az analóg telefonszolgáltatás átadási pontja, ehhez Előfizető saját tulajdonú vagy bérelt eszköze csatlakozhat. A H1 Telekom által nyújtott IP telefonkészülék közvetlenül használható a szolgáltatás igénybevételére. A Szolgáltató VoIP szerverének eléréséhez az előfizetői oldalon csatlakoztatott végberendezésnek a Szolgáltató által megadott felhasználónévvel és jelszóval kell rendelkeznie.

#### **3.1.2.3. Előfizető és Szolgáltató feladatai, felelősségei**

Az eszköz áramellátásának biztosítása Előfizető feladata, feltétele a szolgáltatás igénybe vételének! Az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás, vagy a hordozószolgáltatás megszakadása, illetve túlterheltsége esetén, annak időtartama alatt a szolgáltatás nem elérhető és segélykérésre sem alkalmas! Az eszköz biztonságos üzemeltetése – ideértve az esetleges rosszindulatú támadásokat a publikus hálózat felől – Előfizető feladata és felelőssége. H1 Telekom minden, az adott címről érkező forgalmat Előfizető forgalmának tekint és ennek megfelelően jár el. H1 Telekom ugyanakkor mindent megtesz a gyanús forgalmak detektálása és az esetleges problémák elhárítása érdekében (fraud kezelés).

A megfelelő szolgáltatási minőség és esetleges hibaelhárítás sikeressége érdekében a H1 Telekom által telepített eszközök távoli elérését a H1 Telekom számára biztosítani kell (felhasználói oldal tűzfalak, routerek, stb. bizonyos konfigurációinak alkalmazása esetén). A szolgáltatás minősége függhet Előfizető által használt hozzáférés vonali vagy összeköttetési paramétereitől.

A telefonszolgáltatás és az egyéb célú adatátviteli szolgáltatások osztoznak az IP adatátviteli szolgáltatás (hordozó szolgáltatás) előfizetői hozzáférési pont által meghatározott adatátviteli sebességen. A Szolgáltató által telepített eszköz

konfigurációjában a Szolgáltató arra törekszik, hogy a hangszolgáltatás mindig elsőbbséget élvezzen a párhuzamos adatforgalommal szemben. Ennek feltétele, hogy az Előfizető valamennyi adatforgalmát a Szolgáltató által telepített eszközön keresztül irányítsa, a hordozó szolgáltatásra közvetlen csatlakozást ne valósítson meg (a Szolgáltatóval előre egyeztetett, a hálózat kialakításánál figyelembe vett esetek kivételével).

### **3.1.2.4. A szolgáltatás hordozó szolgáltatására vonatkozó speciális szabályok**

Az internet hálózat beszédcélú felhasználásával megvalósuló távbeszélő szolgáltatást Szolgáltató csak üzleti Előfizetőknek nyújtja, kizárólag üzleti egyedi előfizetői szerződés megkötése útján.

A helyhez kötött IP alapú adatátviteli szolgáltatást az Előfizető biztosítja, amelyet a Szolgáltatótól, vagy más hírközlési szolgáltatótól is megrendelhet. Az Előfizető a teljes rendelkezésre álló sebességet képes felhasználni a hívásai kezelésére. Egy időben maximum annyian beszélhetnek az adott vonalon, amennyi a rendelkezésre álló le- és feltöltési sebesség alapján engedélyezett. Egy hanghívás le- és feltöltési sebességigénye 40 kbit/s, faxhívás esetén 80 kbit/s. Bérelt vonali jellegű (MLLI, IPVPN vagy L2VPN) hordozó szolgáltatás esetén az Előfizető megszabhatja, hogy mekkora sebességet használhat fel a Szolgáltató az egyidejű hívások kezelésére. Amennyiben a külső hordozó szolgáltatás üzemeltetéséhez PPPoE kapcsolat szükséges, az Előfizető hozzájárulásával, valamint a felhasználói azonosítók átadásával biztosítja, hogy a kapcsolatot a Szolgáltató által telepített eszköz kezelje.

Amennyiben a hordozó szolgáltatás nem rendelkezik állandó (fix) IP címmel, a Szolgáltató a hálózat végződött berendezés folyamatos elérhetőségét az IP cím lekérdezése útján biztosítja.

Hordozó szolgáltatás, belső hálózat jellemzőinek Előfizető, vagy a vele szerződéses viszonyban álló szolgáltatója általi megváltoztatása kihatással lehet az azon nyújtott Szolgáltatásra, ezért az Előfizető azt köteles a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetni vagy bejelenteni. Az egyeztetés elmaradásából eredő hibás teljesítés esetén a Szolgáltató a szolgáltatásminőségi célértékekre vonatkozó, valamint a Szolgáltatás esetleges elérhetetlenségéből adódó felelősséget elhárítja. A hordozó szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszüntetése egyben a telefonszolgáltatás egyidejű – Előfizető érdekkörében megvalósuló - megszűnését eredményezi.

Az Előfizető felelőssége meghatározni az előfizetői hozzáférési pontokon általa egy időben kezelni kívánt forgalom mértékét (indított és fogadott hívások egyidejű maximális száma), és a hordozó szolgáltatás megrendelési paramétereit a fent ismertetetteknek megfelelően kialakítani. Amennyiben egy hívás sebességigénye meghaladja a rendelkezésre álló adatátviteli sebességet, a vonal túlterheltsége miatt nem lehet újabb hívást kezdeményezni vagy fogadni. A túlterhelésből eredő esetleges károkat a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

A hordozó szolgáltatás és a hálózat végződött berendezés közötti, valamint a telefonkészülékek csatlakozási pontjait összekötő belső hálózat kiépítéséért és üzemeltetéséért az Előfizető felelős.

A H1 Telekom vagy a saját számmezőjéből jelöl ki telefonszámot Előfizető részére, vagy Előfizető által a korábbi telefonszolgáltatónál használt telefonszámok használatát (telefonszám-hordozhatóság) biztosítja.

A tudakozó és a díjmentes segélykérő hívásokat a szolgáltató a szolgáltatásán lehetővé teszi.

Az előfizető készülékén hívószám kijelzés megjelenítése a műszaki megvalósíthatóságtól függ.

### **3.1.3. Behívásos IP alapú, helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás nyújtása**

A behívásos IP-alapú távbeszélő szolgáltatás a beszédhangot és a fax-forgalmat adatcsomagok formájában továbbítja Szolgáltatóval szerződött társzolgáltató IP gerinchálózatán keresztül. Az IP hálózathoz történő csatlakozás helyi hívással, a helyi távbeszélő Szolgáltató hálózatán keresztül történik. A helyi hívást a behívóközpontja fogadja, amely központ közvetlenül csatlakozik az IP gerinchálózatához. A behívóközpont IP csomagokká alakítja át a beszédhangot illetve a fax-forgalmat és a hívott készülékhez legközelebbi, a Szolgáltatóval szerződött társzolgáltató helyi központjáig, az IP gerinchálózaton keresztül továbbítja az adatcsomagokat. A túldoldali POP az IP csomagokat beszédhanggá, illetve fax-forgalomná alakítja vissza, s végül a hívott készülékben helyi hívásként végződik az eredetileg távolsági, vagy nemzetközi hívás.

### **3.1.4. Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatás**

- Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, betárcsázással (Dial-up Szolgáltatás)

Az Előfizető számítógépe, vagy helyi hálózata egy modem segítségével, telefonvonalon (analóg, vagy ISDN) keresztül csatlakozik az Internetre. A távbeszélő vonal biztosítása nem a szolgáltató feladata. A csatlakozáshoz az Előfizető az Internet szolgáltatásra kijelölt telefonszámot hívhat. Ebben az esetben az Internet szolgáltatás díján kívül az Előfizető köteles a telefonszolgáltatónak távbeszélő díjat is fizetni. Az eléréshez szükséges telefonszámok listája az ügyfélszolgálaton megtekinthető. A Szolgáltató szolgáltatása révén az Előfizető gépe vagy hálózata a bejelentkezés idejére az Internet részévé válik. Lehetőség nyílik az elektronikus levelezés (e-mail) és a teljes körű interaktív szolgáltatások elérésére: www, ftp (fájlok mozgatása távoli gépek között), IRC, ICQ, Gopher, Telnet, News, stb.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver feltételeken kívül) egy 'felhasználói név' és egy 'jelszó' kombinációra, melyet az Előfizető az előfizetői szerződés aláírását követően kap kézhez. A számítógép megfelelő beállítása után, bejelentkezéskor az autentikációs rendszer e kettő helyes kombinációja után azonosítja a bejelentkezőt, kioszt egy IP címet, és ezzel bekapcsolja őt a világhálózatra. A szolgáltatás mind analóg, mind ISDN vonalon az ország egész területén elérhető.

- Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül

A bérelt vonali Internet szolgáltatás időben állandó Internet hozzáférést biztosít bérelt vonali hírközlési csatornán. A bérelt vonali Internet szolgáltatás maximális sávszélessége a hírközlési csatorna maximális sávszélessége. A szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető részéről nincs mód.

- *Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) szolgáltatással*

Az ADSL szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít az internet elérése céljából. A nagysebességű ADSL adatkapcsolat és nem szükségszerűen, de feltételezhetően a vele párhuzamosan ugyanazon a vonalon élő távbeszélő szolgáltatás egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében mind a végfelhasználói oldalon, mind pedig a helyi központ/kihelyezett fokozat oldalon hozzáféréseknél egy-egy leválasztó szűrőre van szükség. Az ADSL Szolgáltatás keretében Előfizető harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) ADSL szolgáltatás nyújtására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurokján kialakított Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik Szolgáltató központjához, amely az Előfizető által indított forgalmat az internetre továbbítja. Szolgáltató Előfizető számára az ADSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését Szolgáltató harmadik személy helyhez kötött telefonhálózattal rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltatóval (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató), mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja. Előfizető az Előfizetői Szerződésben megválaszthatja, hogy a Szolgáltató biztosítsa az ADSL Szolgáltatáshoz szükséges hálózati leválasztó szűrőt (splittert) és a hálózat végződött berendezést (ADSL modemet) és ezen eszközök helyszíni telepítését vagy ezekről Előfizető gondoskodik. Előfizető az ADSL Szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást a végberendezésen futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához Előfizetői Azonosító (felhasználónév) és jelszó megadása szükséges.

### **3.1.5. Hívástípusok, szolgáltatások**

*Hívás: nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.*

#### **3.1.5.1. Nyilvános helyi telefonszolgáltatás**

A szolgáltatás helyi hívási területen (primer) belül biztosít telefon kapcsolatot az egyes előfizetők között. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.5.2. Nyilvános belföldi telefonszolgáltatás**

A szolgáltatás helyi hívási területen (primer) kívül biztosít telefon kapcsolatot az egyes előfizetők között. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.5.3. Nyilvános nemzetközi telefonszolgáltatás**

A szolgáltatás a belföldi előfizetők vagy felhasználók számára nemzetközi telefon kapcsolatot biztosít. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.5.4. Helytől független (nomadikus) számok hívása**

21-es előhívó számok hívásával elérhető nem helyhez kötött telefonszolgáltatás. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.5.5. A különleges díjazású számok (06/40, 06/51, 06/80, 06/90, 06/91) hívása**

A szolgáltatás a belföldi előfizetők vagy felhasználók számára, megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

#### **3.1.5.6. Audiofix és audiotex hívások**

*Audiofix: belföldi, fix díjú, emeltdíjas szám szolgáltatás, amely olyan műszaki lehetőséget biztosít a tartalomszolgáltató számára, hogy az emeltdíjas, Audiofix-számon hívók részére fix díjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat nyújthasson. A szolgáltatások igénybevételéért a hívásokat a hívók részére emelt tarifával számlázzuk, amely tarifa azonos mértékű: független a naptól és napszaktól, valamint a belföldi hívás helyétől!*

*Audiotex (perc alapú): Hívás alapú szolgáltatás alatt azt értjük, amikor az előfizető egy 90 és 91-es hívószámra kezdeményezett telefonhívással éri el a megadott szolgáltatást. Ezek a szolgáltatások lehetnek olyan szolgáltatások, melyek végződteként az Előfizető közvetlenül és kötetlenül beszélgethet a szolgáltatóval élőszóban, illetve elérhet egy olyan központot (IVR), ahol készüléke billentyűi segítségével barangolhat a menüpontok között.*

*Az úgynevezett hívás alapú szolgáltatások minden esetben olyan szolgáltatást takarnak, melyek elszámolása a hívásidő tartamának megfelelően történik, azaz az Előfizető a hívásidő mértékét fizeti meg. Ez a szolgáltatás például az élőszavas tájékoztatások, interaktív kommunikáció megvalósítására alkalmas.*

#### **3.1.5.7. Tudakozó és a díjmentes segélykérő hívások**

A tudakozó és a díjmentes segélykérő hívásokat a szolgáltató a szolgáltatásán lehetővé teszi.

### **3.1.5.8. Az előtét- és előválasztással kapcsolatos szolgáltatások**

Az előtét- és előválasztással kapcsolatos szolgáltatások esetén a tudakozó és segélykérő szolgáltatásokat a helyi előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató teszi lehetővé.

### **3.2. Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

Szolgáltató Előfizető részére biztosítja a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét még akkor is, ha valamely okból korlátozza Előfizető részére a szolgáltatás igénybevételét.

Amennyiben H1 Telekom a belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, úgy köteles ingyenesen biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül (ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is) a segélyhívó szolgálatok elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

### **3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A H1 Telekom nem egyetemes szolgáltatás keretében nyújtja szolgáltatásait.

### **3.4. A Szolgáltató felelősségi határait jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Telefon szolgáltatás esetén ez a Szolgáltató által kiépített hálózat végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó 1. számú mellékletben foglaltaktól üzleti Előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

### **4.1. A szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás előfizetőjének elégedettségi fokát meghatározza. A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen általános szerződési feltételeiben vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek, végső soron igénybe nem vehetőnek minősül.

A Szolgáltató minőségi célértékeit, értelmezéseit és mérési módszereit az általános szerződési feltételek 1. számú melléklete tartalmazza a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

### **4.2. A forgalom mérésre, átirányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok**

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem értelmezhető a forgalom mérés, átirányítás, menedzselés.

### **4.3. A Szolgáltató általi intézkedések, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint a sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 5.1.1. (b) pontja szerint szüneteltetheti a szolgáltatást.

A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az Előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és
- rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

Jelen - 4.4. pont - megszegése esetén Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

Az Előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és a szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az Előfizető felel a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő vezetékaszakasz, vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a Szolgáltatónak, vagy harmadik személynek okozott károkért.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

### **5.1. A szüneteltetés esetei, feltételei, időtartama, díjai**

Az 5.1. pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.

#### **5.1.1. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- (a) az Előfizető a szünetelést legalább tizenöt 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az egy 1 napot nem haladhatja meg;
- (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vismajor) esetén,
- (c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terror elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok 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 major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató részére a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását, illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- (a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- (b) beruházási fejlesztési tevékenység;
- (c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- (d) szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- (a) előfizetői végpont; végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere;
- (b) szoftver frissítés; szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;
- (c) karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szüneteltetés díjait a díjszabásról szóló 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **5.1.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére**

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú, vagy hűségidővel rendelkező szerződéseknél sem zárja ki (amennyiben ezt az adott szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik), ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama, vagy hűségideje a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szüneteltetést Előfizető írásban kérheti Szolgáltatótól.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az Előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetői díj, vagy - amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja - a vállalt forgalom alapján megállapított 50%-át fizetni.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. A szüneteltetés időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szünetelés meghosszabbítása) nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban - vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – a szolgáltatást visszakapcsolja.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri kiszállási díjat és óradíjat számít fel.

## **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei, időtartama, díjai**

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

- (a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- (b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - fizetési 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;
- (d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

A Szolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának megszüntetéséért ügyviteli és adminisztrációs díjként a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

## **5.3. A korlátozás esetén biztosított szolgáltatások**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

Internethálózat beszédcélú felhasználásával nyújtott telefonszolgáltatás biztosítása esetén - a nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt - a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás**

A hibaelhárításra vonatkozó szabályozástól üzleti Előfizetők esetében a felek egyező akaratallal eltérhetnek.

Az Előfizető, vagy Előfizető érdekkörében eljáró más személy az észlelt hibát, vagy a működésképtelenséget bejelentheti

- a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,
- a Szolgáltató hibabejelentőjén,
- levélben, vagy egyéb elektronikus elérhetőségen.

A hibabejelentő címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. /1/.

Nyitva tartás: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800; Rövid hívószám: 1294;

Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: [info@h1telekom.hu](mailto:info@h1telekom.hu)

Honlap: [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu)

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként Előfizető vállalja, hogy Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

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

A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy:

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton, vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás, vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz fordulhat.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

### **6.2.1. Díjreklamáció intézése**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

Szolgáltató a bejelentéstől számított 5 munkanapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a lejárt határidejű számla kiegyenlítésére nézve.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.



Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül bírósághoz fordulhat. Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni, vagy postai úton megküldeni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

### **6.2.2. Kötbfizetés intézése**

Az Előfizetőt ezen általános szerződési feltételek alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, akkor banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

### **6.2.3. Kártérítési igények intézése**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

## **6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A 6.3. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

A kötbér megfizetésén túlmenően a Szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek, stb.) a szolgáltatás kiesése miatt.

### **6.3.1. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:**

- 6.3.1.1. a hiba bejelentését követő vizsgálat eredményéről szóló értesítésre nyitva álló határidő (48 óra) eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- 6.3.1.2. a hiba kijavítására nyitva álló határidő (72 óra) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

### **6.3.2. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:**

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

### **6.3.3. A kötbér mértéke a vetítési alap**

- kétszerese a 6.3.1.1. pont szerinti esetben,
- négyszerese a 6.3.1.2. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a 6.3.1.2. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

### **6.3.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **6.3.4.1 Hibás teljesítés**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

#### **6.3.4.2 Kártérítés**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

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

#### **6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot, valamint hibabejelentő szolgálatot működtet.

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén:

Nyitvatartási idő: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800; Rövid hívószám: 1294;

Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: [info@h1telekom.hu](mailto:info@h1telekom.hu)

Honlap: [www.h1telekom.hu](http://www.h1telekom.hu)

Az Előfizetők Szolgáltató által vállalt kiszolgálási idejét a 1. számú melléklet tartalmazza.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

#### **6.4.2. A panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Szolgáltató a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt értesíti.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - bíróság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele**

H1 Telekom Kft. által nyújtott szolgáltatások esetében a tudakozó szolgáltatás nyújtása nem értelmezhető. Szolgáltató telefonszolgálatos igénybevételeivel és az interneten keresztül biztosítja az Országos Tudakozószolgálat elérését.

#### **6.6. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat**

- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu); központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800). A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.
- A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).
- Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu); cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100).
- Előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu)).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig

az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: bekelto.testulet@bkik.hu)

- A helyi bíróságok hatáskörébe utalt esetekben a Szolgáltató székhelye szerinti polgári bírósághoz. (Budaörsi Járásbíróság; cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.; telefon: 06 23 420 336)

## **7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól vesz igénybe, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak a következő csoportokba foglalhatóak:

- egyszeri (kapcsolódó) díjak;
- rendszeres (havi) és forgalmi díjak (másodperc, perc, illetve hívás alapú);
- kapcsolási díjak.

Az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, valamint a kapcsolási díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.1. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **7.1.1.1. Belépési díj**

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj. Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és/vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki. Belépési díj fizetendő továbbá, amennyiben a Szolgáltató a már kiépült előfizetői hozzáférési ponton új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, a szolgáltatás aktiválásával, indításával kapcsolatos adminisztratív és egyéb teendők után.

#### **7.1.1.2. Csatlakozás-aktiválási díj**

Közvetítőválasztás szolgáltatás esetén az előfizetői szerződésben az Előfizető által megjelölt csatlakozásokra (analóg, ISDN) aktivált szolgáltatás. Ezen díjat előfizetőnek a jelen általános szerződési feltételek 13.1.5. pontjában leírt sikertelen aktiválás esetén is meg kell térítenie, mint a Szolgáltató oldalán felmerült adminisztrációs költséget.

#### **7.1.1.3. Visszakapcsolási díj**

A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatás ismételt aktiválása esetén fizetendő díj. Amennyiben a szolgáltatás Előfizető kérésére szünetel, úgy a Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén akkor számít fel visszakapcsolási díjat, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.

#### **7.1.1.4. Korlátozás feloldási díj**

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt került sor, az Előfizető korlátozás feloldási díj fizetésére köteles.

#### **7.1.1.5. Fizetési felszólítás díja**

A Szolgáltató jogosult Előfizető késedelmes számla megfizetéséből származó költségeit az előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni. Ezek lehetnek tértivevényes levéllel történő felszólítás és a tértivevényes levélben történő felmondás díjszabásában közzétett költsége.

#### **7.1.1.6. Áthelyezési díj**

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található, az áthelyezésért a Szolgáltató áthelyezési díjat számít fel.

#### **7.1.1.7. Kiszállási díj**

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.).

#### **7.1.1.8. Átírási díj**

Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

#### **7.1.1.9. Csomagmódosítási díj**

Naptári évenként több mint egy alkalommal, valamint határozott időtartamú szerződés esetében előfizetői kérésre történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja

Részletfizetési igény engedélyezése esetén az Előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű adminisztrációs díjat köteles megfizetni, amelyet Előfizető az első részlet megfizetésével egyidejűleg köteles megfizetni.

#### **7.1.1.10. Számlamásolat díja**

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 2. számú mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

#### **7.1.1.11. Kártérítési díj**

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása, mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll. Utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltér.

#### **7.1.1.12. Számla minimum összege**

Szolgáltató adminisztrációs díjként számla minimum összeget határoz meg, amelyet előfizetőnek a szerződés érvényességi ideje alatt minimálisan meg kell fizetnie számlázási időszakonként, mint a számla előállításának, postázásának költségét.

#### **7.1.1.13. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizetői hozzáférési pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az előfizetőre. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékeként a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezésre óvadékot kérhet az előfizetőtől.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, - a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül - kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza. Ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.

Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül - ide nem értve a rendeltetészerű használatból járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.

#### **7.1.1.14. Hordozott szám beállítás szolgáltatási díja**

Az átadó Szolgáltató hálózatából elhordozott földrajzi számok esetén a hordozásonkénti egyszeri díj, ahol beállítás alatt az előfizető 1 (egy) kapcsolási számának beállítását kell érteni. Amennyiben Előfizető által ISDN2 – ISDN 30 előfizetés keretében használt számblokk hordozására kerül sor, a díjat számblokkonként kell megfizetni.

### **7.1.2. Rendszeres és forgalmi díjak**

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta előre, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos, a forgalomtól nem függő mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, amely díj magában foglalja a szolgáltatás rendelkezésre-állásának, illetve a rendszerüzemeltetés, karbantartás díját is.

Az Előfizető havi díjat és forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 2. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az általános szerződési feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizető a hívás kezdeményezésével automatikusan vállalja a beszélgetési (forgalmi) díj utólagos megfizetését.

A kapcsolási díj időalapú díjazásnál a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés sikeres megvalósításáért és bontásáért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként felszámítható díj (Ft/hívás).

### **7.1.3. Díjazási időszakok**

Csúcsidőszak: munkanapokon 7:00 – 18:00 óra között.

Csúcsidőszakon kívül: minden egyéb időben.

A csúcsideszakban kezdeményezett, de a csúcsideszakon kívüli időszakban befejezett, vagy a csúcsideszakon kívüli időszakban kezdeményezett, de a csúcsideszakban befejezett hívások a Szolgáltató által, az időhatárok szerint megbontásra kerülnek.

#### **7.1.4. Díjcsomagok**

A szolgáltatás jelen általános szerződési feltételekben meghatározott általános szabályok szerint, a 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási díjak ellenében vehető igénybe. Az Előfizető egy időben csak egy díjcsomagot vehet igénybe. A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételéhez az előfizetőnek díjcsomagot kell választania.

#### **7.1.5. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak**

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodás, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségét az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltató ezen az esetben a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat és javítási díjat számít fel Előfizető részére.

#### **7.1.6. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések**

A feltételhez kötött kedvezmény (a továbbiakban: akció) keretében kínált díjcsomagok csak Egyedi Előfizetői Szerződés keretében kerülhetnek megkötésre, amely Egyedi Előfizetői Szerződések részletesen tartalmazzák a nyújtott kedvezményeket, a minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó rendelkezéseket.

A szolgáltató által meghirdetett akció csak az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időtartamon belül vehető igénybe, amely határozott időtartam lejáratát megelőzően Szolgáltató (Előfizető egyidejű értesítése mellett) jogosult az akcióban megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejáratára módosítani a szerződést. Ebben az esetben Szolgáltató értesítése tartalmazza az új szerződés díjait és egyéb feltételeit, amely igénybe vételével kapcsolatban Előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozhat. Abban az esetben, ha Előfizető nem nyilatkozik és a szolgáltatást igénybe veszi a korábbi szerződés határozott időtartamát követően, úgy a Szolgáltató által felajánlott szerződés az értesítésben közölt feltételekkel életbe lép. Ezen feltételt csak akkor alkalmazhatja Szolgáltató, ha arról az Egyedi Előfizető Szerződésben Előfizetővel közös megegyezéssel megállapodnak. Amennyiben Előfizető úgy nyilatkozik, hogy a felajánlott szerződést nem kívánja igénybe venni, úgy Szolgáltató a felmondásra vonatkozó szabályok szerint jár el. A Szolgáltató akció lejáratára történő szerződésmódosítása nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak, mivel az akciós feltételek az Egyedi Előfizetői Szerződésben közös megegyezéssel kerültek rögzítésre.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását akció keretében veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, megszűnésre, vagy megszüntetésre, illetőleg az Előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező Szolgáltató oldali szerződés felmondás is.

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az Előfizető jogosult.

#### **7.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak**

##### **7.1.7.1. A szerződés megszűnése alkalmával esedékessé váló díjak**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető 8 napos felmondási határidővel jogosult bármikor, minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az előfizetői szerződésben, így különösen az általános szerződési feltételekben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhével mondhatja fel.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képez eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén a szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

##### **7.1.7.2. A szerződés szüneteltetése alkalmával esedékessé váló díjak**

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **7.1.7.3. A szerződés módosításával esedékessé váló díjak**

Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása.

#### **7.1.7.4. A szerződés korlátozásával esedékessé váló díjak**

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

#### **7.1.8. A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni.

Amennyiben Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 2. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

#### **7.1.9. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége**

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen általános szerződési feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik és a tárgyható első napjától a tárgyható utolsó napjáig terjedő időszakra terjed ki.

#### **7.1.10. Számlamelléklet, hívásrészletező**

**Számlamelléklet**

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a következőkben meghatározott bontásban köteles feltüntetni: a számlamellékletben a telefonszolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött Szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

**Hívásrészletező**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a számlamellékletre meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként a következőket kell tartalmaznia:

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

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni Előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az üzleti előfizetőkre vonatkozóan eseti és rendszeres hívásrészletező díjazását a 2. számú melléklet tartalmazza. Az egyéni Előfizetők által a havi egy alkalommal díjmentesen kiállítható hívásrészletezőn túl igényelt hívásrészletezőre vonatkozó díjazást a 2. számú melléklet tartalmazza. Az üzleti Előfizető részére a hívásrészletező díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen. Üzleti Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag egy évre visszamenőleg igényelhető a Szolgáltatótól.

#### **7.1.11. A számlák kézbesítésének időpontja**

A Szolgáltató a számlákat az Előfizető számára a tárgyható utolsó napját követő 15. napig megküldi.

Amennyiben az Előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a Szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámokon köteles bejelenteni.

Előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére, amennyiben az Előfizetővel megkötendő szerződésben erről Előfizető nyilatkozik. Az elektronikus számlázásra vonatkozó részletes feltételeket a 7.1.13. pont szabályozza.

#### **7.1.12. Késedelmi kamat**

Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti meg. A késedelmi kamat mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres mértékű szorzata.

### **7.1.13. Elektronikus számlaküldés**

Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben Előfizető részére díjkezdvezményt adhat.

Előfizető az elektronikus számlaküldési mód választásáról

- az új előfizetői szerződés elfogadásakor,
- szerződéssel rendelkező Előfizető az érvényben lévő Egyedi Előfizetői Szerződés ez irányú módosításával nyilatkozhat.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát az előfizetői szerződésre vonatkozóan már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számlát a Szolgáltatótól a nyilatkozatában általa közölt e-mail címre kapja meg. A kiállított számla megküldésével a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel beállnak. A kiküldést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételekben a számlaküldés hiányának jelzésére nyitva álló határidőben, ha ugyanezen általános szerződési feltételekben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem érkezik számla a Szolgáltatótól.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvényben, illetve az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendeletben foglalt tájékoztatási, illetőleg értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást (sárga postai csekk) a Szolgáltató (Számlakibocsátó) nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás) köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben Előfizető az elektronikus számlával kapcsolatos nyilatkozatát visszavonja, Szolgáltató (Számlakibocsátó) köteles papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek. Abban az esetben, ha Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor az elektronikus számla befogadása tekintetében Előfizető részére határozott idejű előfizetői szerződés keretében kedvezményt biztosított és ezen határozott idő lejáratá előtt Előfizető elektronikus számla befogadásáról szóló nyilatkozatát visszavonja, úgy Szolgáltató jogosult Előfizető részére nyilatkozata alapján nyújtott kedvezmények egy összegű visszatérítésére kötelezni Előfizetőt.

Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról (így különösen, az elektronikus számla fogadására szolgáló e-mail cím megváltozásáról) a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül köteles tájékoztatni. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó Előfizetői bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számlakibocsátó) részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, amelytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud Előfizető részére küldeni. Ezen időszak kezdő dátuma azonban nem lehet több, mint a nyilatkozat visszavonásától és Szolgáltatóhoz való eljuttatásától számított 60 nap.

Amennyiben Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásának.

### **7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

A számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig kell kiegyenlíteni.

A számla kiegyenlítése történhet:

- készpénz-átutalási megbízással,
- pénzintézetten keresztüli átutalással,
- Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénz befizetéssel.

Előfizető a szerződési dokumentumok kitöltésével egy időben dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának módosítása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen, vagy írásban (levélben, elektronikus levélben, faxon).

Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkori általános szerződési feltételeiben, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapidíjlemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjlemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA. A díjat jelen általános szerződési feltételek 2. számú melléklete is tartalmazza.

A pénzügyintézetten keresztüli és Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzben történő befizetésnek nincs külön díja.

### **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

A Szolgáltatónak jogában áll az általános szerződési feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők, vagy azok egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő akciókat szervezni. A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az általános szerződési feltételek rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen - határozza meg.

Az akciós feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az általános szerződési feltételekbe beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az általános szerződési feltételek módosításának szabályainak megfelelően közzétenni.

Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell.

A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- egyéb díjkezdmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás,
- egyebek.

Akció keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől eltérő nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy az akció keretében esetenként vállalt hűség-megállapodást megszegi. A Szolgáltató ezen előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést, amennyiben ebben megegyeznek a felek, az általános szerződési feltételeknek megfelelően módosítja, ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak 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 elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be. A kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét. A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

### **7.5. A kötbérfizetésre vonatkozó szabályok**

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy

- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg

- a Szolgáltató a 2003. évi C. törvényben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbéreként.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A díjcsomag havidíjából a határozott időtartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az Előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybevett havi díjkezdményvel.



A telepítési díjból a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjból kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbérként megfizetni (a kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).

A határozott időtartamú szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

## **8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

### **8.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak**

**Átadó szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át.

**Átvevő szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át;

**Hordozott szám:** az előfizetői szerződésben szereplő azon Előfizető szám, amelyet az Előfizető

- az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor,
- vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart.

**Központi referencia adatbázis (KRA):** az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére a hatóság rendelkezésre bocsát.

**Számhordozási igény bejelentésének időpontja:** az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál - előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét.

**Számátadási időablak:** az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

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

A hordozható számok a belföldi számok közül a vezetékes és mobil telefonszolgáltatás számai, a 21-es kezdetű nomadikus számok, ezen kívül a 80-as díjmentes belföldi zóldsámok, a 40-es kedvezményes díjazású kéksámok, és a 90-es, 91-es emeldíjas számok. A rövid számok nem hordozhatóak.

### **8.2. A számhordozás tartalma, folyamata, a számhordozással kapcsolatos Előfizetői és Szolgáltatói jogok és kötelezettségek**

Más előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató előfizetőjének lehetősége van arra, hogy úgy válthasson egyik szolgáltatóról a másik szolgáltatóra, hogy az előfizetői hívószámát megtarthassa.

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Amennyiben a H1 Telekom az átvevő Szolgáltató, a telefonszám hordozása iránti igényt a jelen általános szerződési feltételek 4. számú mellékletében csatolt adatlapon jelentheti be az igénylő. A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén az átadó szolgáltatóval az előfizetői szerződés megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján megkezdődik a telefonszolgáltatás nyújtása. Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat és a lehetséges időpontokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Ha a hordozási igény átadásakor Előfizető és H1 Telekom több különböző időpontban állapodnak meg az egyes számok hordozásáról, akkor számátadási időablakokként egy-egy számhordozási megállapodás jön létre. A megállapodás akkor lép érvénybe, amikor az átvevő szolgáltató a megállapodásban rögzített számokra a hordozásokat a számhordozási Központi Referencia Adatbázisba bejelenti. A legrövidebb eljárásban a hordozást az igény benyújtását követő munkanapon kell bejelenteni, hosszabb eljárásban pedig legkésőbb a számátadási időablak előtti nap 12 óráig.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 (harminc) napnál. Az előfizető két munkanappal a számhordozás kitűzött napja előtt 16 óráig vonhatja vissza az igényét.

A H1 Telekom az Előfizetője által kezdeményezett számhordozási igényt megtagadhatja, amennyiben az előfizetőnek vele szemben, bármely előfizetői szolgáltatásból eredő, bármely kapcsolási szám tekintetében lejárt számlatartozása áll fenn.

Az átadó szolgáltató azokban az esetekben tagadhatja meg a számhordozási igényt, ha

- az előfizető nem azonosítható egyértelműen, vagy ha
- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt igazolhatóan értesítette, vagy ha
- a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átadó szolgáltató egyeztetést kér az átvevő szolgáltatóval.

Az átadó szolgáltató a következő esetekben kérheti az egyeztetést:

- „multi-play” szolgáltatás csomagok egyidejű átadásakor,
- előfizetői hurok átengedésével vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozások esetén,
- különleges díjazású (díjmentes, kedvezményes díjazású, emeltdíjas) szolgáltatások számainak hordozása,
- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, vagy egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében.

Az elutasításról az átvevő szolgáltató az előfizetőt a munkanapon 16 óráig benyújtott számhordozási igény esetén a benyújtástól számított 2 munkanapon belül, egyéb esetben 3 munkanapon belül értesíti.

Ha az előfizetőt nem sikerült az átadó szolgáltatónak egyértelműen azonosítani, akkor az átvevő szolgáltató újra azonosítja az ügyfelet, számlatartozás esetén pedig az előfizető rendezi a tartozást és ezt bejelenti az átvevő szolgáltatónak. Ezután az átvevő szolgáltató a számhordozási igényt újra elküldi az átvevő szolgáltatónak és a folyamat újra indul.

Ha egyeztetési igény miatt utasították el a hordozást, az egyeztetést a szolgáltatóknak 5 munkanap alatt kell lebonyolítaniuk, amibe az átvevő szolgáltató az előfizetőt is bevonhatja. A számhordozás időpontját az előfizető igénye és a műszaki lehetőségek alapján állapítják meg. Az egyeztetett igényt az átvevő szolgáltató megküldi az átadó szolgáltatónak és a folyamat újra kezdődik. Amennyiben az egyeztetésre az átadó szolgáltató hibájából nem kerül sor, az átvevő szolgáltató a határidő után ismét megküldi az igényt.

Az egyeztetés alapján benyújtott, vagy az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén megismételt számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem tagadhatja meg.

A szolgáltató - mint átvevő szolgáltató - az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

A Szolgáltató eljár az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviseletében.

Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatás fennmarad, az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződést ez okból megszüntetni nem lehet, azt értelemszerűen módosítani kell.

A H1 Telekom-mal, mint átvevő szolgáltatóval való előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető elfogadja a H1 Telekom általános szerződési feltételeit, valamint az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az átadó szolgáltató továbbítsa a H1 Telekom felé nevét, telefonszámát, valamint - ha az előfizetőnek tartozása van - úgy ennek tényét. Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy közvetítő-választás esetén az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójával, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló Előfizetői szerződés megszűnik, illetve módosul. Az előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósításával lép hatályba.

A számhordozás szolgáltatás biztosításának előfeltétele, hogy a szolgáltatók között érvényes hálózati szerződés legyen, amely kiterjed a számhordozás szolgáltatás biztosítására is.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabadabbá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam 6 (hat) hónap.

A számhordozással

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- hangposta üzenetek nem vihetők át,
- az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész,
- az átadó Szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék az átvevő Szolgáltató hálózatán nem használható, kivéve, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta.

## **9. A szerződés időtartama**

### **9.1. Az előfizetői szerződés időtartama**

Az Egyedi Előfizetői Szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre.

A határozott időtartam lejáratát követően a szerződés megszűnik, kivéve, ha Előfizető tovább használja a szolgáltatást. Ebben az esetben a szolgáltatás igénybevétele határozatlan idejű szerződéssel jön létre Előfizető ráutaló magatartásával, a szerződés egyéb pontjainak változatlan formában maradásával.

A határozott tartamú szerződés megszűnését megelőzően Szolgáltató köteles Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően Előfizető továbbhasználja Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei – a határozott időtartamon belüli felmondásra vonatkozó rendelkezések kivételével - megegyeznek Előfizető által használt díjcsomag igénybevételi feltételeivel. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának

meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. (Ezen bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazásától a felek üzleti Előfizetők esetében egyező akarrattal eltérhetnek.)

#### **9.1.1. A szolgáltatás nyújtásának feltételei és esetei**

A szolgáltatás nyújtásának feltétele előfizetői jogviszony létrejötte. Előfizetői jogviszony a felek között akkor jöhet létre, ha az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető aláírja és a Szolgáltató számára postai, vagy egyéb elektronikus úton visszajuttatja, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen megköti és annak egy példányát a Szolgáltató aláírt formában az Előfizető számára visszajuttatja.

#### **9.1.2. A szolgáltatás korlátozásának feltételei és esetei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) 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 megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- 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.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- az Előfizető hívhatóságát,
- a segélykérő hívások továbbítását,
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- a hibabejelentőjének elérhetőségét.

A korlátozás a megtevesztést, valamint a díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére újra biztosítja a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű díjat számíthat fel.

#### **9.1.3. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei és esetei**

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató részére a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő mértékű vagyoni biztosítékot.

#### **9.1.4. A szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően a Szolgáltató élhet az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával. Ekkor a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti.

A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést:

- ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy
- ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

#### **9.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának feltételei és esetei**

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. Előfizető a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására jogosult, ha a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. Szolgáltató ebben az esetben a határozott idejű szerződés felmondásához fűzött hátrányos jogkövetkezményt nem alkalmazhatja.

A határozott idejű szerződés a Szolgáltató részéről rendkívüli felmondással csak az Előfizető szerződésszegése esetén mondható fel.

## **9.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosítása**

Jelen pontban foglaltak alkalmazása üzleti Előfizetők esetében nem kötelező. Üzleti Előfizetők esetében Előfizető és Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapodhatnak az egyoldalú szerződésmódosítás szabályairól jelen pontban körülírtaktól eltérően.

### **9.2.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosításának feltételei és esetei**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

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

A körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható változásnak minősül különösen - de nem kizárólag - az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek.

### **9.2.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra**

Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó törvényben (Eht.) és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályiról szóló NMHH rendeletben meghatározott keretek között, az általános szerződési feltételekben írt feltételek fennállása esetén, az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása útján jogosult módosítani.

### **9.2.3. Az Előfizető tájékoztatásának módja a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról**

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

Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

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

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazhatja a d) pontban meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az Előfizető által fizetendő előfizetési díj és egyéb kapcsolódó díj - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja - változik.

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

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

#### **9.2.4. Az Előfizetőt megillető jogok a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetére**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést az értesítéstől számított 15 napon belül, a határozatlan idejű előfizetői szerződést az értesítéstől számított 8 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az Egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

### **9.3. Az előfizetői szerződés Előfizető általi módosítása, feltételei és esetei, teljesítésük határideje**

#### **9.3.1. Áthelyezés**

Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

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

Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, úgy az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. A Szolgáltató erre az időszakra nem számol fel díjat Előfizető részére.

Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni - amelyet Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol - Szolgáltató jogosult a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díj felszámítására is.

Szolgáltató ellátási területén kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így előfizetőnek kell viselnie.

Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, de a jelen pontban részletezett határidőket nem tartja be, úgy Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Az áthelyezés díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **9.3.2. Átírás**

Átírás, ha az Előfizető személyében, vagy Előfizető azonosítására szolgáló adatokban az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül - így különösen megállapodás, jogutódlás, vagy öröklés miatt - következik be változás.

Átírásnak minősül:

- a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,
- kis- és középvállalkozás üzleti előfizetői szerződésének választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítása,
- amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

Átírára csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. A szolgáltatás visszamenőlegesen nem írható át.

Az átírást a Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- hívószám, létesítési hely
- az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/intézményi)
- az átvállaló és az átvevő Előfizető aláírása.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 naphál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, akkor a teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

Határozott időre (vagy hűségnyilatkozattal) létrejött szolgáltatást Előfizető más előfizetőre nem írathatja át, kivéve, ha az átvállaló Előfizető a szerződésben foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen, együtt átvállalja.

Az átírás díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **9.3.3. Adatok módosítása**

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

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái**

A Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető adószáma, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- d) az előfizetői állomás száma, vagy egyéb azonosítója;
- e) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- g) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- h) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- i) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- j) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- k) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- l) telefonszolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

A Szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából - az Előfizető kifejezett előzetes beleegyezésével - kezelheti a jelen pontban meghatározott adatokat.

### **10.2. Az adatok tárolásának időtartama**

- A 10.1.(a)-(d) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig,
- A 10.1.(e)-(l) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények a törvényes elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

A Szolgáltató a 10.1.(h) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a törvényes elévülést követő egy (1) év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

### **10.3. Az adatok továbbításának feltételei**

#### **10.3.1. Jogszabályon, illetve előfizetői kérelemben alapuló adatátadás**



#### **10.4.1. Kötelező adatkezelés**

A Szolgáltató jogszabályi előírás alapján a 10.1. pont szerinti adatokat kezeli az Előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából.

#### **10.4.2. Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés**

A Szolgáltató az Előfizető hozzájárulásával kezeli az Előfizető nevét és székhelyét saját üzletszerzési (marketing) céljából.

#### **10.5. A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; Az adat kezelésének célja**

A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
- 6/2011. (X.06.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.

Az adat kezelésének célja az Előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az Előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

#### **10.6. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége**

##### **10.6.1. Az előfizetői ügyfélszám alkalmazása**

Az Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg ügyfélszámot kap a Szolgáltatótól, amely a jövőben az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltatónál azonosítóként szolgál. A Szolgáltató az ügyfélszám megadását követően telefonon, illetőleg a személyesen megjelent ügyfél számára tájékoztatást ad.

Az előfizetői ügyfélszámot a Szolgáltató személyes adatként kezeli. Az Előfizető köteles az ügyfélszámot bizalmasan kezelni. Amennyiben az ügyfélszám az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkról a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

##### **10.6.2. Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás keretében kapott adatok kezeléséért**

A szolgáltatás keretében kapott és nyilvántartott adatok vonatkozásában a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli a titoktartási kötelezettség és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvéveket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

##### **10.6.3. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében**

Az Előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni.

##### **10.6.4. Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések**

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja:

- (a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférésekenként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (c) a hívó előfizetőnek, hogy hívásonként - a (b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg.

Az (a) és (b) pontban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (II.26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja előfizetője számára, hogy annak kérésére azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

##### **10.6.5. Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések**

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely

- (a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt; vagy
- (b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító Előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító Előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását.

##### **10.6.6. Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések**

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az egyetemes telefonszolgáltató által évente készített ingyenes előfizetői névjegyzékbe bekerüljön, és a névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse a nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői



számát. Egyéni Előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása, iskolai végzettsége, szakképzése feltüntetését, legfeljebb 24 karakter hosszúságig. Ugyancsak ingyenesen biztosíthatja - az egyetemes Szolgáltatóval történő megállapodás alapján - egyéni Előfizető esetén, hogy az Előfizető legalább egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

A nyilvános, vagy az információs Szolgáltatókon keresztül hozzáférhető nyomtatott, vagy elektronikus telefonkönyvek, előfizetői listák, vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. Az Előfizető jogosult arra, hogy

(a) külön költség nélkül kimaradjon a nyomtatott, vagy elektronikus telefon-könyvből, előfizetői listából vagy címtárból;

(b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra; vagy

(c) lakcímét csak részben tüntessék fel a telefonkönyvben.

A Szolgáltató a nyilvános címtárában lévő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson a címtár adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi a címtárban megjelenik, kivéve, ha az Előfizető további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

#### **10.6.7. A szolgáltatás használatával járó veszélyek**

A Szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi. A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételeivel továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató nem tudja garantálni, hogy a hálózaton folytatott távközlési forgalom lehallgathatatlan.

#### **10.6.8. Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat**

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződésben szereplő, az adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozatot. Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a Szolgáltató adatvédelmi felelősénél jelentheti be. Az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, az adatvédelmi felelős neve és elérhetősége az ügyfélszolgálaton kifüggesztésre kerül.

### **11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje**

Az Előfizető jelen általános szerződési feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja. A nyilatkozatok megadásának, módosításának és visszavonásának módja előfizetői kategóriánként – egyéni/üzleti előfizetőnként - eltérő lehet. A Szolgáltató a módosításokat 30 napon végzi el.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pontban meghatározott nyilatkozatát nem vonhatja vissza, illetve nem módosíthatja.

#### **11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

A természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

#### **11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

### **12. Az Előfizető szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

#### **12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- az Előfizető rendes felmondásával,
- az Előfizető rendkívüli felmondásával,
- a Szolgáltató rendes felmondásával,
- a Szolgáltató rendkívüli felmondásával,
- Előfizető elállása esetén,
- az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama,

- a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével,
- a felek közös megegyezésével.

#### **12.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai**

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása üzleti előfizetőkre nem kötelező.

Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam alatt rendes felmondással

- egyéni Előfizető az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett,
- üzleti Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített mértékű felmondási díj, kötbéreként történő megfizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- Előfizető neve, címe,
- az ügyfél azonosításához használt azonosítók,
- megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése,
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja (amennyiben a megszüntetést az Előfizető meghatározott időpontra kéri),
- az Előfizető aláírása.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást követően fogadja el.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Ha az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása alapján az Előfizető az általa megjelölt határnappal mondja fel az előfizetői szerződést, az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnappal köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve, ha Előfizető a díjtartozására Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötött. A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.

Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen általános szerződési feltételek 14. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

#### **12.1.2. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai**

Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

#### **12.1.3. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendes felmondásának szabályai**

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása üzleti előfizetőkre nem kötelező.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben értesíti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényrel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

#### **12.1.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai**

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása a vagyoni biztosíték kivételével üzleti előfizetőkre nem kötelező.

##### **12.1.4.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 15 napra történő rendkívüli felmondásának esetei**

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

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfeleltetés tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve hozzáférési ponton működteti,
- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,

a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

##### **12.1.4.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 30 napra történő rendkívüli felmondása**

Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben 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 a havi előfizetési díjnak megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén, a tízezer forintot, vagy ha Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az 2. számú melléklet tartalmazza.

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

##### **12.1.4.3. Vagyoni biztosíték**

Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Amennyiben Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

##### **12.1.5. Az Előfizető elállása**

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- Ha Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni Előfizető számára, Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket Szolgáltatónak átadni.
- A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

##### **12.1.6. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírásra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

### **13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 111. §. értelmében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató lehetővé teszi Előfizető számára, hogy az alább részletezett feltételek mellett a Szolgáltató által biztosított hívásirányok vonatkozásában a hozzáférést biztosító Szolgáltatótól eltérően a H1 Telekom szolgáltatásait vegye igénybe. Amennyiben az Előfizető a közvetítőválasztás keretében olyan hívást kezdeményez, amelyre a jogszabály szerint a közvetítőválasztás nem vonatkozik, úgy ezeket a hívásokat automatikusan az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató bonyolítja le. Előfizetőnek „Előfizetői nyilatkozatot” kell tennie H1 Telekom felé arról, hogy a fenti jogszabályhely által biztosított jogaival élni kíván. Az előfizetői nyilatkozatot a 3. számú melléklet tartalmazza.

#### **13.1. A közvetítőválasztás szolgáltatás definíciói**

##### **13.1.1. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató**

Az a telefonszolgáltatást nyújtó Szolgáltató, amely valamely távközlő hálózathoz, vagy annak részéhez távközlő végberendezés fizikai csatlakozását biztosítja az Előfizető számára távközlési szolgáltatások igénybevétele céljából.

##### **13.1.2. A közreműködő Szolgáltató**

Az a telefonszolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az Előfizető választása szerinti esetekben a hívott Előfizető, vagy szolgáltatás elérését. Jelen általános szerződési feltételekben foglalt közvetítőválasztás igénybevitelével a H1 Telekom.

##### **13.1.3. Közvetítő-előválasztás**

Az Előfizető a közvetítő-előválasztás során nem az előfizetői hozzáférést biztosító (alaphálózati) Szolgáltatót választja telefonhívása továbbítására úgy, hogy a választott hívásirány(ok)ra előfizetői szerződést köt a H1 Telekom-mal. Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató a kívánt hívásirányokra induló hívásokat automatikusan átirányítja H1 Telekom hálózata felé. A közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra (helyi, belföldi távolsági és mobil, nemzetközi hívásirányok) külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a H1 Telekom-mal. Az Előfizetőnek a közvetítő-választás szolgáltatás igénybeviteléhez rendelkeznie kell legalább egy analóg vagy ISDN telefonvonallal.

A közvetítő-választással megrendelhető díjcsomagok igénybeviteléért az egyszeri díjak bekövetkezett eseményenként kerülnek felszámításra, és a bekövetkezés időpontja szerinti elszámoláshoz tartozó számlában kerülnek kiszámlázására. A forgalmi díjak elszámolása a választott díjcsomag szerint történik.

Az Előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a választott hívásirányok vonatkozásában a 73/2004. (IV.15.) Korm. rendelet 7.§. (4) bekezdés c) pontja szerint módosul.

##### **13.1.4. Hívásonkénti előtétválasztás**

Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító (alaphálózati) Szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése változatlan tartalommal hatályban marad. Az Előfizető a 1514 közvetítőválasztó előtétszámot tárcsázva hívásonként választhatja a H1 Telekom telefonszolgáltatót, ha a hívását vele kívánja bonyolítani. A hívásonkénti előválasztás szolgáltatás esetén az Előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra (helyi, belföldi távolsági és mobil, nemzetközi hívásirányok) külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a H1 Telekom-mal. Az Előfizetőnek a közvetítő-választás szolgáltatás igénybeviteléhez rendelkeznie kell legalább egy analóg vagy ISDN telefonvonallal.

#### **13.2. A közvetítőválasztás igénybevitelének előfeltételei**

A H1 Telekom-mot, mint közreműködő Szolgáltatót akkor választhatják, ha a megrendelő:

- nyilatkozatában olyan adatokat adott meg, amelyek megegyeznek az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál nyilvántartott adatokkal,
- vonalának kimenő forgalma a hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál nincs korlátozva,
- előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatója részéről az összekapcsolási szerződésben meghatározott egyéb műszaki akadály nem áll fenn,
- a H1 Telekom egyéb ok miatt nem utasítja el az igényét.

Amennyiben a megrendelő által szolgáltatott adatok nem egyeznek meg az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató által nyilvántartottakkal és emiatt nem valósítható meg a közvetítőválasztás, úgy a megrendeléssel kapcsolatban felmerült költségeket (csatlakozás-aktiválási díj) a megrendelő megtéríti a H1 Telekom-nak a 2. számú mellékletben meghatározott mértékben. A közvetítő-előválasztás esetén az előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződése megkötésével a választott hívásirányok vonatkozásában módosul (13.1.3. pont).

### **13.3. Igénybejelentés, szerződéskötés közvetítőválasztás esetén**

A megrendelő/igénylő a Szolgáltató ügyfélszolgálati számán jelezheti igényét, illetőleg a H1 Telekom honlapján, vagy személyesen tehet igénybejelentést a H1 Telekom ügyfélszolgálatán. Közvetítőválasztó díjcsomagok megrendelhetők a honlapon elérhető Megrendelőlap kitöltésével, és a Szolgáltató részére történő megküldésével.

Amennyiben a megrendelőnek az adott hívásirány végződtetésére másik Szolgáltatóval van közvetítőválasztásra vonatkozó szerződése, és a szerződés időtartama alatt adja be ugyanarra a hívásirány tekintetében közvetítőválasztásra szolgáltatásra igényét a H1 Telekom-hoz - amennyiben a szerződés megkötését más ok nem akadályozza - a korábbi szerződése módosul a választott hívásirányok tekintetében. A módosítást, szerződés felmondást azonban előfizetőnek kell korábbi Szolgáltatójánál kezdeményezni.

Amennyiben az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe, az Előfizető az előre fizetett díjaktól függetlenül köteles a H1 Telekom számlája alapján az igénybe vett szolgáltatások díját a H1 Telekom-nak megfizetni.

Az igénybejelentésre, a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok egyébiránt megegyeznek a jelen általános szerződési feltételek 2. pontjában leírtakkal azzal, hogy az akcióban igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó feltételek kiegészülnek a jelen általános szerződési feltételek 7.3. pontjában, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződésekben meghatározott feltételekkel.

### **13.4. A szerződés hatálybalépése és időtartama**

Az Előfizető H1 Telekom-mal kötött előfizetői szerződése, illetve az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával, valamint más közreműködő Szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződésének módosulása, továbbá megszűnése a közvetítőválasztás műszaki megvalósulásával lép hatályba.

Közvetítő-előválasztás szolgáltatás igénybevétele legalább 1 éves, határozott időtartamra kötött szerződéssel lehetséges. A határozott időtartam lejáratát követően a szerződés megszűnik, kivéve, ha Előfizető tovább használja a szolgáltatást. Ebben az esetben a szolgáltatás igénybevétele határozatlan idejű szerződéssel jön létre Előfizető ráutaló magatartásával, a szerződés egyéb pontjainak változatlan formában maradásával. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással is dönthetnek, illetve az akcióban igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó feltételek kiegészülnek a jelen általános szerződési feltételek 7.3. pontjában, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződésekben meghatározott feltételekkel. Amennyiben Előfizető fel kívánja mondani a szerződését, ezt írásban kell megtennie. A szerződés felmondási határideje a felmondás Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 8 nap.

### **13.5. A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok**

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető kérésére, vagy a hozzáférést biztosító Szolgáltató érdekében felmerülő okból az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya szünetel, Előfizető köteles erről a változás bekövetkeztét követő 8 napon belül írásban tájékoztatni a H1 Telekom-ot. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 napon történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni. A szünetelés esetén fizetendő díjat a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **13.6. A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok**

A szerződésmódosítás díjainak mértéke a 2. számú mellékletben rögzítve érhető el.

#### **13.6.1. Áthelyezés közvetítőválasztásnál**

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető kérésére a hozzáférést biztosító Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi, köteles erről a H1 Telekom-ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a Szolgáltatót éri. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 napon történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

#### **13.6.2. Névtírás közvetítőválasztásnál**

Amennyiben nem a H1 Telekom az Előfizető hozzáférési Szolgáltatója, és az Előfizető a telefonszolgálatást más nevére átírja, az átírás a H1 Telekom-mal fennálló jogviszonyát is érinti. Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával fennálló jogviszonyát átírja, az átírásról a H1 Telekom-ot köteles 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 napon történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

#### **13.6.3. Telefonszám-változás esetén követendő eljárás**

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újjal egészülnek ki), az előfizetői telefonszám változásáról az Előfizető köteles a H1 Telekom-ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 napon történő előfizetői felmondásának minősül. Az

Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

#### **13.6.4. Címváltozás esetén követendő eljárás**

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az előfizetői adatokban bármilyen változás következik be, így különösen, ha az Előfizető számlázási címe megváltozik, a változásról az Előfizető köteles 15 napon belül írásban a Szolgáltatót tájékoztatni. Amennyiben az Előfizető e tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, az Előfizetőt terheli minden olyan kárért a felelősség, ami a Szolgáltatót e mulasztás miatt éri. A megváltozott számlázási címről történő tájékoztatás elmaradása esetén a Szolgáltató a téves címre küldött és ezért nem térült számlák vonatkozásában jogosult a díjtartozás szabályait alkalmazni.

#### **13.6.5. A csatlakozás típusának megváltoztatása (analógról ISDN-re, vagy ISDN-ről analógra) közvetítőválasztás esetén**

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át, vagy fordítva), köteles erről H1 Telekom-ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 napra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

#### **13.6.6. Hívásirányok módosítása közvetítőválasztás esetén**

Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a szerződésben rögzített hívásirányait bővítse (további hívásirányra kössön szerződést), vagy szűkítse. Ez módosítási díj megfizetését vonja maga után, amelynek mértéke a 2. számú mellékletben kerül feltüntetésre, és amelyet a H1 Telekom a forgalmi díjakat tartalmazó számlán tüntet fel. Az előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy forgalmi díjsomagot váltson, amelyet díjmentesen megtehet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán évente egy alkalommal. További díjsomag módosítás a 2. számú mellékletben rögzített mértékű díj megfizetése mellett lehetséges.

#### **13.7. Az Előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok közvetítőválasztás esetén**

A H1 Telekom közvetítőválasztás szolgáltatás nyújtása esetén a jelen általános szerződési feltételek 5.2.(c) pontban rögzített feltételekkel jogosult az Előfizető kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni, ha az Előfizető fizetési késedelembe esett.

Amennyiben az Előfizető hozzáférést biztosító Szolgáltatója az Előfizető kimenő forgalmát bármely okból korlátozza, Előfizető a H1 Telekom közvetítőválasztás szolgáltatását sem képes igénybe venni mindaddig, amíg a korlátozás okát meg nem szünteti. A hozzáférést biztosító Szolgáltató általi korlátozás ideje alatt a H1 Telekom az előfizetői szerződés teljesítésére nem képes. Az Előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti esetben a Szolgáltatót éri. A korlátozás feloldását követően előfizetőnek a 2. számú mellékletben feltüntetett korlátozás feloldási díjat kell megfizetnie.

#### **13.8. A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok**

Mivel a közvetítőválasztás esetén az Előfizető által bonyolított

(a) helyi, belföldi távolsági és belföldi mobil és/vagy

(b) nemzetközi hívások háttérben az Előfizető hozzáférést biztosító Szolgáltatója és az Előfizető által választott közreműködő Szolgáltató műszaki jelenléte húzódik, az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát bármely telefonszolgáltató hálózatával, vagy egyéb műszaki berendezéseivel kapcsolatos meghibásodás is okozhatja.

#### **13.9. Felmondás, a szerződés megszűnése, felmondási díj**

Az előfizetői szerződés a jelen általános szerződési feltételekben rögzítettekén túl az alábbi esetekben is megszűnik:

(a) amennyiben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, a H1 Telekom Előfizető általi értesítését követő 9. napon;

(b) amennyiben az Előfizető határozott időtartamon belül kívánja megszüntetni a szerződését, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott mértékű felmondási díj fizetésére köteles.

(c) Előfizető köteles a (b) pontban meghatározott felmondási díj megfizetésére akkor is, ha az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel a szerződést a Szolgáltató.

(d) amennyiben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szolgáltatójától a H1 Telekom felé érkező bejelentés értelmében Előfizető más közvetítő Szolgáltatót választott Szolgáltató előválasztás szolgáltatás keretében, úgy H1 Telekom az előfizetői szerződést az Előfizető általi szerződés felmondásnak tekinti. A szerződést ebben az esetben a felmondásra vonatkozó szabályok szerint 8 napos felmondási határidővel a H1 Telekom elfogadja, a felmondási díjra vonatkozó szabályok megegyeznek a (b) pontban foglaltakkal.

#### **13.10. A közvetítőválasztás igénybevételének korlátai**

Közvetítőválasztás szolgáltatás keretében az Előfizető belföldön a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Nem érhető el például az úgynevezett nem földrajzi számok, illetve a szolgáltatáskijelölő (SHS) számokkal bonyolított, valamint a segélykérő és a tudakozó hívások. Ezen hívásirányok elérhetőségét továbbra is a hozzáférést biztosító Szolgáltató igénybevételével bonyolíthatja az Előfizető.

Közvetítőválasztás szolgáltatás keretében az Előfizető nemzetközi irányban a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Egyéb számok nem érhető el a szolgáltatással.

Közvetítőválasztás szolgáltatásból kizárt hívásirányok továbbra is elérhetőek az Előfizető részére a hozzáférést biztosító Szolgáltatóján keresztül, amely díjait a hozzáférést biztosító Szolgáltatója számlázza ki az előfizetőnek.

#### **13.11. Hibaelhárítás a közvetítőválasztás igénybevétele során, a Szolgáltató felelőssége**

Az Előfizető a H1 Telekom közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásainak a teljesítésével kapcsolatosan felmerült hibákat a H1 Telekom hibabejelentő számán jelentheti be.

H1 Telekom-ot csak a közvetítőválasztás keretében kötött előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és saját hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

#### **14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

##### **14.1. Együtműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen hibát haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató a hiba elhárítása érdekében teljesíthesse a szerződés szerinti szolgáltatási kötelezettségét.

Ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatón kívüli Szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről az előfizetői szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő Szolgáltatót.

##### **14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

A szolgáltatás rendeltetésszerű használata azt jelenti, hogy Előfizető nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését, azaz a hálózat be tudja tölteni szerepét, rendeltetését.

##### **14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az általános közfelfogás szerint az alkalmasság a dolog tulajdonságaival szemben támasztott objektív követelmények összessége, amelyek lehetővé teszik, hogy a dolog betöltsen szerepét, rendeltetését a mindennapi életben. A rendeltetésszerű használat során a dolgot a „tőle elvárható” célra és mértékben használjuk, amely használat a szokásos mértéket meg nem haladóan eredményezi a dolog értékcsökkenését, azaz a használattal szükségszerűen együtt jár az amortizációját.

##### **14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

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. 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.

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

##### **14.5. Egyéb kötelezettség, felelősség**

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékszakas, vagy hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

#### **15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása**

Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást a H1 Telekom Kft. nem nyújt.

**1. számú melléklet: A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

A 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei:

	Minőségi jellemző	Minőségi célérték értelmezése, meghatározása	Mérési módszer	Célérték	Közzétételre kerül
1	Bekapcsolási idő	Az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	a Szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 15 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
2	Hibajavítás	Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	a Szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 72 óra	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
3	Számlapanaszok	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	a Szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	a Szolgáltató nyilvántartása alapján	≥ 96%	A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges időtartama és a teljes, elvi szolgáltatási idő aránya %-ban
5	A szolgáltatás rendellenes szünetelése	A szolgáltatás átmeneti, rendellenes szünetelésnek időtartama egy teljes évben a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 72 óra	a szolgáltatás kiesése teljes időtartama percben az előfizetők 10%-át érintő szolgáltatás kiesés teljes időtartalma percben
6	Sikertelen hívások aránya	A sikertelen hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig), sikertelen hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszjel, vagy szöveges bemondás formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad	vizsgáló-hívásokkal	≤ 1,4 %	Sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívás számához képest %-ban
7	Hívás felépítési idő	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)	vizsgáló-hívásokkal	≤ 12 sec	A teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje
8	Kezelő válaszeje	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).	vizsgáló-hívásokkal	≤ 30 sec a hívások 92 százalékában	A kezelői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszi idő (mp)
9	Hibafellevő válaszeje	A hibafellevő kezelői jelentkezések válaszeje a beérkező hívásokra (mp)	vizsgáló-hívásokkal	≤ 30 sec a hívások 92 százalékában	Hibafellevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszi idő (mp)
10	Adatátvitel esetén bit hibaarány	Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalaként.	vizsgáló-hívásokkal	≤ 10 <sup>-4</sup>	A hibásan átvitt bitek számának aránya az összes átvitt bítthez képest, másodlagos felhasználás esetén

**Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei:**

Garantált sebesség	Garantált fel- és letöltési sebesség (ADSL) az 1,00 / 0,12 Mbit/s 2,00 / 0,19 Mbit/s 4,00 / 0,25 Mbit/s 5,00 / 0,50 Mbit/s 8,00 / 0,50 Mbit/s 10,00 / 0,50 Mbit/s 15,00 / 0,90 Mbit/s 18,00 / 0,90 Mbit/s 20,00 / 1,00 Mbit/s 25,00 / 5,00 Mbit/s 30,00 / 20,00 Mbit/s sávsebességű díjcsomagokhoz	Vizsgálati összeköttetéseken ellenőrzéssel	Csomag neve - célértékei: 1M 0,16 / 0,06 Mbit/s * 2M 0,19 / 0,06 Mbit/s * 4M 0,25 / 0,09 Mbit/s * 5M 1,00 / 0,19 Mbit/s 8M 0,48 / 0,19 Mbit/s * 10M 3,00 / 0,25 Mbit/s 15M 5,00 / 0,50 Mbit/s 18M 0,96 / 0,32 Mbit/s * 20M 1,00 / 0,50 Mbit/s 25M 4,09 / 1,02 Mbit/s * 30M 5,00 / 1,00 Mbit/s A *-gal jelölt csomagok igénybe vétele új előfizetők részére nem lehetséges.	A le-, illetve feltöltési sebesség, melyet a szolgáltató az előfizető számára garantál
--------------------	--	--	--	--



## 2. számú melléklet; díjszabás

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

A listaáraktól eltérő díjak az előfizetőkkel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki.  
**Az alábbi díjak 2013. augusztus 15-től érvényes listaárak.**

### **ISDN 30 és ISDN 2 belföldi telefonhívások díjszabása (Ft/perc)**

Belföldi helyi hívás:	8,20
Belföldi távolsági hívás:	14,50
Mobil hívások díjai:	53,00

### **ISDN 30 egyszeri díjak**

Belépési díj:	1.500.000,- Ft
Átírási díj:	200.000,- Ft
Áthelyezés díjai	1.500.000,- Ft

### **ISDN 2 egyszeri díjak**

Belépési díj:	250.000,- Ft
Átírási díj:	10.000,- Ft
Áthelyezés díjai (pont-pont)	300.000,- Ft
Áthelyezés díjai (pont-mukóltítpont)	300.000,- Ft

### **ISDN 30 és ISDN2 nemzetközi telefonhívások díjszabása**

Megegyezik a közvetítőválasztás szolgáltatás díjszabásával.

## **A szolgáltatások egyszeri (kapcsolódó) díjai**

Díjak	Díj mértéke
Belépési díj (7.1.1.1. pont)	10000 Ft / szerződés
Csatlakozás-aktiválási díj (7.1.1.2. pont és 13.2. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Visszakapcsolási díj Budapest közigazgatási határán belül (7.1.1.3. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Visszakapcsolási díj Budapest közigazgatási határán kívül (7.1.1.3. pont)	5000 Ft / kiszállás díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Korlátozás feloldási díj (7.1.1.4. pont és 13.7. pont)	6000 Ft / szerződés
Fizetési felszólítás díja (7.1.1.5. pont)	700 Ft / felszólító levél
Áthelyezési díj (7.1.1.6. pont és 13.6.1. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán belül (7.1.1.7. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán kívül (7.1.1.7. pont)	5000 Ft / kiszállás díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Átírási díj (7.1.1.8. pont és 13.6.2. pont)	5000 Ft / szerződés
Csomagmódosítási díj (7.1.1.9. pont)	3000 Ft / szerződés
Számlamásolat díja (7.1.1.10. pont)	1000 Ft / számlamásolat
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadéka (7.1.1.12. pont)	az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra
Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Budapest közigazgatási határán belül	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Budapest közigazgatási határán kívül	5000 Ft / kiszállás díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Számlamelléklet díja (7.1.10. pont)	0 Ft / számlamelléklet
Papír alapú hívásrészletező díja (7.1.10. pont)	1000 Ft / hívásrészletező
Készpénz-átutalási megbízás díja (7.2. pont)	a befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjelemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA
A szolgáltatás szüneteltetése esetén fizetendő díj (7.1.7.2. pont és 13.5. pont)	A szünetelés időtartamára a havi előfizetési díj 50%-a, előfizetési díj hiányában 2500 Ft / hónap)
Telefonszám-változás esetén fizetendő szerződés módosítási díj, amely tartalmazza az új hívószám(ok) aktiválását is (13.6.3. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Címváltozás miatti szerződés módosítás díja (13.6.4. pont)	3000 Ft / szerződés
A csatlakozás típusának megváltoztatása, amely tartalmazza az új hívószám(ok) aktiválását is (13.6.5. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Hívásirányok módosítása közvetítőválasztás szolgáltatás esetén* (13.6.6. pont)	3000 Ft / szerződés

A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák! \*Az összes szerződött hívásirányt csak felmondási díj megfizetése mellett lehet a határozott időtartam alatt lemondani.

## **Közvetítőválasztás során igénybe vehető díjcsomagok díjszabása (Ft/perc)**

<i>irány</i>	<i>H1 Alap</i>	<i>H1 B</i>
Afganisztán	864,50	633,10
Albánia	115,70	85,80
Albánia mobil	132,60	97,50
Algéria	149,50	109,20
Algéria mobil	149,50	109,20
Amerikai Egyesült Államok	65,00	48,10
Amerikai Szamoa	864,50	633,10
Amerikai Virgin Szigetek	75,40	57,20
Andorra	132,60	97,50
Angola	195,00	144,30
Anguilla	364,00	266,50
Antarktisz	864,50	633,10
Antigua és Barbuda	241,80	179,40
Argentína	195,00	144,30
Aruba	195,00	144,30
Ascension	864,50	633,10
Ausztrália	75,40	57,20
Ausztrália mobil	122,20	97,50
Ausztrália külbirtokai	864,50	633,10
Ausztria	53,30	41,60
Ausztria mobil	149,50	109,20
Azerbajdzsán	195,00	144,30
Bahama	864,50	633,10
Bahrein	195,00	144,30
Banglades	864,50	633,10
Barbados	241,80	179,40
Belgium	53,30	41,60
Belgium mobil	139,10	102,70
Belize	195,00	144,30
Benin	364,00	266,50
Bermuda	241,80	179,40
Bhután	364,00	266,50
Bissau - Guinea	864,50	633,10
Bolívia	864,50	633,10
Bosznia - Hercegovina	115,70	85,80
Bosznia - Hercegovina mobil	132,60	97,50
Botswana	149,50	109,20
Brazília	195,00	144,30
Brit Virgin - szigetek	241,80	179,40
Brunei	364,00	266,50
Bulgária	132,60	97,50
Burkina Faso	241,80	179,40
Burundi	364,00	266,50
Chile	241,80	179,40
Ciprus	62,40	57,20
Közép - afrikai Köztársaság	864,50	633,10
Kuba	864,50	633,10
Kuvait	241,80	179,40
Laosz	864,50	633,10
Lengyelország	65,00	48,10
Lengyelország mobil	195,00	144,30
Lesotho	364,00	266,50
Lettország	115,70	85,80
Lettország mobil	149,50	109,20
Libanon	364,00	266,50
Libéria	364,00	266,50
Líbia	149,50	109,20
Liechtenstein	132,60	97,50
Liechtenstein mobil	195,00	144,30
Litvánia	115,70	85,80
Luxemburg	53,30	41,60
Luxemburg mobil	132,60	97,50
Macedónia	115,70	85,80
Macedónia mobil	135,20	97,50
Madagaszkár	364,00	266,50
Makaó	364,00	266,50
Malajzia	195,00	144,30
Malawi	241,80	179,40
Maldív - szigetek	364,00	266,50
Mali	864,50	633,10
Málta	132,60	97,50
Marokkó	149,50	109,20

<i>irány</i>	<i>H1 Alap</i>	<i>H1 B</i>
Ciprus mobil	149,50	109,20
Comore-szigetek	149,50	109,20
Cook - szigetek	864,50	633,10
Costa Rica	864,50	633,10
Csád	364,00	266,50
Csehország	53,30	41,60
Csehország mobil	122,20	97,50
Dánia	75,40	57,20
Dánia mobil	149,50	109,20
Dél - afrikai Köztársaság	149,50	109,20
Diego Garcia	864,50	633,10
Dominikai Közösség	241,80	179,40
Dominikai Köztársaság	364,00	266,50
Dzsibuti	864,50	633,10
Ecuador	364,00	266,50
Egyenlítői - Guinea	364,00	266,50
Egyesült Arab Emírségek	195,00	144,30
Egyiptom	364,00	266,50
Elefántcsontpart	241,80	179,40
Eritrea	864,50	633,10
Észak - Mariana - szigetek	864,50	633,10
Észtország	65,00	48,10
Észtország mobil	149,50	109,20
Etiópia	864,50	633,10
Falkland - szigetek	864,50	633,10
Fehéroroszország	132,60	97,50
Feröer	241,80	179,40
Fidzsi - szigetek	864,50	633,10
Finnország	65,00	48,10
Finnország mobil	139,10	102,70
Francia Guyana	149,50	109,20
Franciaország	53,30	41,60
Franciaország mobil	156,00	115,70
Fülöp - szigetek	149,50	109,20
Gabon	364,00	266,50
Gambia	864,50	633,10
Ghána	241,80	179,40
Gibraltár	195,00	144,30
Görögország	54,60	41,60
Görögország mobil	149,50	109,20
Grenada	864,50	633,10
Grönland	149,50	109,20
Grúzia	149,50	109,20
Guadeloupe	149,50	109,20
Guam	864,50	633,10
Nauru	864,50	633,10
Németország	53,30	41,60
Németország mobil	122,20	97,50
Nepál	864,50	633,10
Nicaragua	364,00	266,50
Niger	195,00	144,30
Nigéria	195,00	144,30
Niue	864,50	633,10
Norfolk - sziget	864,50	633,10
Norvégia	75,40	57,20
Norvégia mobil	149,50	109,20
Olaszország	53,30	41,60
Olaszország mobil	139,10	102,70
Omán	241,80	179,40
Oroszország	139,10	102,70
Örményország	241,80	179,40
Pakisztán	864,50	633,10
Palau	864,50	633,10
Palesztin Önk.	149,50	109,20
Panama	241,80	179,40
Pápua	864,50	633,10
Paraguay	864,50	633,10
Peru	241,80	179,40
Portugália	54,60	41,60
Portugália mobil	149,50	109,20
Puerto Rico	75,40	57,20
Réunion	149,50	109,20

<i>irány</i>	<i>H1 Alap</i>	<i>H1 B</i>
Guatemala	195,00	144,30
Guinea	149,50	109,20
Guyana	864,50	633,10
Haitik	364,00	266,50
Hawaii Szigetek	75,40	57,20
Holland Antillák	364,00	266,50
Hollandia	53,30	41,60
Hollandia mobil	132,60	97,50
Honduras	241,80	179,40
Hong Kong	75,40	57,20
Hong Kong mobil	149,50	109,20
Horvátország	71,50	71,50
Horvátország mobil	139,10	102,70
India	241,80	219,70
Indonézia	149,50	109,20
Irak	864,50	633,10
Irán	195,00	144,30
Írország	75,40	57,20
Írország mobil	149,50	109,20
Izland	115,70	85,80
Izrael	75,40	57,20
Izrael mobil	132,60	97,50
Jamaica	149,50	109,20
Japán	149,50	109,20
Jemen	864,50	633,10
Jordánia	195,00	144,30
Jugoszlávia	87,10	76,70
Jugoszlávia mobil	132,60	97,50
Kajmán - szigetek	241,80	179,40
Kambodzsa	864,50	633,10
Kamerun	364,00	266,50
Kanada	65,00	48,10
Kanári-szigetek	53,30	41,60
Katar	195,00	144,30
Kazahsztán	139,10	102,70
Kelet - Timor	864,50	633,10
Kenya	364,00	266,50
Kína	149,50	109,20
Kirgizisztán	364,00	266,50
Kiribati	864,50	633,10
Kolumbia	132,60	97,50
Kongó	195,00	144,30
Kongói Dem. Köz. (Zaire)	864,50	633,10
Koreai Köztársaság	132,60	97,50
Koreai NDK	864,50	633,10
Svájc mobil	149,50	109,20
Svédország	62,40	48,10
Svédország mobil	132,60	97,50
Szamoa	864,50	633,10
Szaud - Arabia	241,80	179,40
Senegal	364,00	266,50
Szingapúr	115,70	85,80
Szingapúr mobil	132,60	97,50
Szíria	195,00	144,30
Szlovákia	67,60	57,20
Szlovákia mobil	122,20	93,60
Szlovénia	71,50	63,70
Szlovénia mobil	139,10	102,70
Szomália	864,50	633,10
Szudán	364,00	266,50
Szvázföld	241,80	179,40
Tádzsikisztán	864,50	633,10
Tajvan	132,60	97,50
Tanzánia (Zanzibár)	364,00	266,50
Thaiföld	149,50	109,20
Togo	364,00	266,50
Tokelau - szigetek	864,50	633,10
Tonga	864,50	633,10
Törökország	115,70	85,80
Törökország mobil	132,60	97,50
Trinidad és Tobago	864,50	633,10
Tunézia	195,00	144,30

Martinique	149,50	109,20	Románia	87,10	81,90	Turks- és Caicos - szigetek	241,80	179,40
Mauritánia	241,80	179,40	Románia mobil	122,20	93,60	Türkmenisztán	864,50	633,10
Mauritius	364,00	266,50	Ruanda	864,50	633,10	Uganda	195,00	144,30
Mayotte	149,50	109,20	Saint - Lucia	241,80	179,40	Új - Guinea	864,50	633,10
Mexikó	149,50	109,20	Saint - Pierre és Miquelon	149,50	109,20	Új - Kaledónia	864,50	633,10
Mianmar	864,50	633,10	Saint Ilona	864,50	633,10	Új - Zéland	195,00	144,30
Midway	864,50	633,10	Saint Kitts és Nevis	364,00	266,50	Ukrajna	87,10	76,70
Mikronézia	864,50	633,10	Salamon - szigetek	864,50	633,10	Ukrajna mobil	132,60	97,50
Moldova	80,60	80,60	Salvador	864,50	633,10	Uruguay	364,00	266,50
Moldova mobil	132,60	97,50	San Marino	132,60	97,50	Üzbegisztán	195,00	144,30
Monaco	132,60	97,50	Sao - Tomé és Príncipe	864,50	633,10	Vanuatu	864,50	633,10
Monaco mobil	149,50	109,20	Seychelle - szigetek	364,00	266,50	Vatikán	53,30	41,60
Mongólia	364,00	266,50	Sierra Leone	364,00	266,50	Venezuela	241,80	179,40
Montserrat	241,80	179,40	Spanyolország	53,30	41,60	Vietnam	864,50	633,10
Mozambik	364,00	266,50	Spanyolország mobil	132,60	97,50	Wallis és Futuna	864,50	633,10
Nagy - Britannia, É. Ír	62,40	48,10	Sri Lanka	364,00	266,50	Zambia	364,00	266,50
Nagy - Britannia É. Ír mobil	139,10	102,70	Suriname	864,50	633,10	Zimbabwe	195,00	144,30
Namíbia	364,00	266,50	Svájc	53,30	41,60	Zöld - foki Köztársaság	864,50	633,10

Belföldi irány	H1 Alap	H1 B
T-Mobil irány	63,00	61,00
Telenor mobil irány	63,00	61,00
Vodafone mobil irány	63,00	61,00
Belföldi távolsági hívás	23,00	21,00
Belföldi helyi hívás	18,00	18,00

#### H1 Alap

A lebeszélhető előfizetési díj összege 2.500.- Ft + Áfa, mely a tárgyhónapban kerül jóváírásra.

#### H1 B

A lebeszélhető előfizetési díj összege 10.000.- Ft + Áfa, mely a tárgyhónapban kerül jóváírásra.

A táblázatban szereplő árak forintban értendők, 2013. augusztus 15-től visszavonásig érvényesek. Az árak az Áfa-t nem, de valamennyi, az adott hívással felmerülő egyéb költséget tartalmazzák.

A kiegészítő percdíj mértéke egyéni Előfizető esetén 2Ft (bruttó 2,54Ft)/ megkezdett perc oly módon, hogy az egyéni Előfizető esetében hívószámoként a maximális kiegészítő percdíj mértéke nem lehet több havonta 700 Ft-nál (bruttó 889Ft). Üzleti Előfizetők esetében a kiegészítő percdíj mértéke 3Ft (bruttó 3,81Ft)/ megkezdett perc oly módon, hogy az üzleti Előfizető esetében hívószámoként a maximális kiegészítő percdíj mértéke nem lehet több havonta 5000 Ft-nál (bruttó 6350Ft).

## Internet hálózat beszédcélú felhasználásával nyújtott helyhez kötött távbeszélő szolgáltatás

A listaárak megegyeznek (az alábbi kivételekkel) a közvetítőválasztás során igénybe vehető díjcsomagok díjszabásával és Ft/perc egységárban értendők, valamint nem tartalmazzák az Áfa-t. A listaáraktól eltérő díjak az előfizetőkkel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki. A kiegészítő percdíj mértéke egyéni Előfizető esetén 2Ft (bruttó 2,54Ft)/ megkezdett perc oly módon, hogy az egyéni Előfizető esetében hívószámoként a maximális kiegészítő percdíj mértéke nem lehet több havonta 700 Ft-nál (bruttó 889Ft). Üzleti Előfizetők esetében a kiegészítő percdíj mértéke 3Ft (bruttó 3,81Ft)/ megkezdett perc oly módon, hogy az üzleti Előfizető esetében hívószámoként a maximális kiegészítő percdíj mértéke nem lehet több havonta 5000 Ft-nál (bruttó 6350Ft).

Kiegészítő szolgáltatások és különleges díjazású tételek (az árak nem tartalmazzák az Áfa-t)

Szolgáltatás megnevezése	Ár
Belépési díj	50 000 Ft/szerződés
Hívószámmal kapcsolatos szolgáltatások	
Hívószámmal kapcsolatos szolgáltatások beállítási díja	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
Közvetlen beválasztás	1 500 Ft/hó/csatlakozás
Hívószám-azonosítás	1 500 Ft/hó/csatlakozás
Kapcsolatszám-azonosítás	1 500 Ft/hó/csatlakozás
Kapcsolatszám-azonosítás leltiltása – állandó	1 500 Ft/hó/csatlakozás
Hívásátírányítás feltétel nélkül	1 000 Ft/hó/csatlakozás
Hívásátírányítás „nem felel” esetén	1 000 Ft/hó/csatlakozás
Hívásátírányítás foglaltság esetén	1 000 Ft/hó/csatlakozás
Híváskorlátozás beállítás, feloldás	
1. konfiguráció: Nemzetközi, Emeldíjas	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
2. konfiguráció: Nemzetközi, Emeldíjas, Mobilhívások	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
3. konfiguráció: Nemzetközi, Emeldíjas, Belföldi	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás

4. konfiguráció: Belföldi, Emeltdíjas, Mobilhívások	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
5. konfiguráció: Emeltdíjas	3 000 Ft/igénylés/csatlakozás
<b>Egyéb</b>	
További hívószámok igénylése	3 000 Ft/hó/telefonszám
„nomadikus” szolgáltatások nettó hívásdíjai	
Belföldi Tudakozó Díj (198)	86,00 Ft/hívás
Belföldi Tudakozó Plusz Díj (197)	130,00 Ft/hívás
Nemzetközi Tudakozó Díj (199)	194,00 Ft/hívás
Nomadikus számok (21-es előhívó)	8,00 Ft/perc
Pontos idő (180)	8,00 Ft/hívás
Nemzeti Segélyvonal (1752)	250,00 Ft/hívás
<b>Egyszeri és havi jellegű díjak</b>	
Hordozott szám beállítás szolgáltatási díja	2500 Ft / hívószám
Havidíj mértéke	105 000 Ft/csatlakozás
<b>Kék és zöld szám szolgáltatás</b>	
Kék szám belépési díj (egyszeri díj)	30 000 Ft/hívószám
Kék szám havi díj	12 000 Ft/hó/hívószám
Zöld szám belépési díj (egyszeri díj)	30 000 Ft/hívószám
Zöld szám havi díj	12 000 Ft/hó/hívószám

Kék számra és zöld számra vonatkozó forgalmi díjak

Végződtetési díj (Ft/perc)

Hívásirány	Kék szám	Zöld szám
Helyi csúcsidő	0 Ft	18 Ft
Helyi csúcsidőn kívül	0 Ft	18 Ft
Belföldi távolsági csúcsidő	18 Ft	36 Ft
Belföldi távolsági csúcsidőn kívül	18 Ft	36 Ft
Mobil irány csúcsidő	63 Ft	126 Ft
Mobil irány csúcsidőn kívül	63 Ft	126 Ft
Nemzetközi csúcsidő	18 Ft	36 Ft
Nemzetközi csúcsidőn kívül	18 Ft	36 Ft

Közvetlen beválasztás:

Lehetővé teszi, hogy egy ezen szolgáltatás igénybe vételére alkalmas alközpont mellékállomásait a közcélú hálózatból közvetlenül, kezelői beavatkozás nélkül lehessen elérni. A szolgáltatásra az alközpont használatjának kell előfizetnie.

Hívószám azonosítása:

A hívott előfizető a híváskezdeménnyezési információkkal együtt a hívó fél hívószámát és az alcímét is megkapja. A szolgáltatásra a hívott félnek kell előfizetnie.

Kapcsolatszám azonosítás:

Lehetővé teszi a hívó fél számára, hogy egy hívás kezdeményezésekor a hálózat jelezze számára a ténylegesen kapcsolt használó hívószámát. A hívószámot és a ténylegesen kapcsolt előfizető különbözhet például akkor, ha a hívott előfizető átirányította a hívást.

Kapcsolatszám azonosítás letiltása állandóan:

A kapcsolt előfizető tartósan letilthatja hívószámának kijelzését a hívónál.

Hívásátírányítás feltétel nélkül:

Ha a használó előfizető erre a szolgáltatásra előfizet és az aktivált, a hálózat minden bejövő hívást átirányít, minden külön feltétel nélkül.

Hívásátírányítás „nem felel” esetén:

Lehetővé teszi, hogy a szolgáltatást előfizető használónak szánt hívásokat a hálózat – „nem felel” esetén- egy előzőleg megadott másik hívószámra irányítsa. Az átirányítása feltétele, hogy a hívott előfizető egy előre definiált időtartamig nem válaszol a hívásra. A szolgáltatás a kezdeményezett hívásokra nincs befolyással. Előfizethető a Hívásátírányítás foglaltság esetén szolgáltatással.

Hívásátírányítás foglaltság esetén:

Lehetővé teszi, hogy a szolgáltatást előfizető használónak szánt hívásokat a hálózat – a hívott foglaltsága esetén- egy előzőleg megadott másik hívószámra irányítsa. A szolgáltatás a kezdeményezett hívásokra nincs befolyással.

A Nemzeti Segélyvonal, azaz a 1752-es telefon készenléti telefonszám hívásával napokon belül pénz adományozható a hirtelen bajba jutott honfitársainknak. A telefonszám felhívásánál a telefonszolgáltató egyszerűen megterheli 250 forinttal az adományozó tárcsázót. A hívásokon keresztül összegyűlt pénzádományokat a telefonszolgáltatók átutalják a Nemzeti Segélyvonal Alapítványnak, amely a karitatív szervezeteken keresztül továbbjuttatja azt a bajbajutottaknak. A Nemzeti Segélyvonalról bővebb tájékoztató a [www.nsv.hu](http://www.nsv.hu) oldalon található.

A 06-40-es előhívóval (kék szám) elérhető telefonszám helyi hívás díjáért, a 06-80-as előhívóval (zöld szám) elérhető szám díjmentesen hívható.

Előfizető a Szolgáltatás megrendelésével egyidejűleg kiegészítő szolgáltatásokat igényelhet az Egyedi Előfizetői Szerződés megfelelő sorának kitöltésével.

## **Az emelt díjas szolgáltatások hívásának díjai (az árak nem tartalmazzák az Áfa-t)**

Kijelölő szám	„Audiofix” Szolgáltatás Előfizetői Tarifája (Ft/hívás)	Kijelölő szám	„Audiotex” Szolgáltatás Előfizetői Tarifája (Ft/perc)
90/636-0ef	155	90/603-0ef	95
90/636-1ef	190	90/603-1ef	155
90/636-2ef	250	90/603-2ef	250
90/636-3ef	315	90/603-3ef	315
90/636-4ef	375	90/603-4ef	375
90/636-5ef	500	90/603-5ef	500
90/636-6ef	565	90/603-6ef	625
90/636-7ef	625	90/603-7ef	500
90/640-def	75	90/603-8ef	500
90/641-def	155	90/603-9ef	625
90/642-def	315	90/633-0ef	155
90/643-def	500	90/633-1ef	190
90/644-def	565	90/633-2ef	250
90/645-def	690	90/633-3ef	315
90/646-def	940	90/633-4ef	375
90/647-def	1250	90/633-5ef	500
90/648-def	1875	90/633-6ef	565
90/649-def	5000	90/633-7ef	625
91/330-def	50	91/300-0ef	95
91/331-def	95	91/300-1ef	155
91/332-def	155	91/300-2ef	190
91/333-def	220	91/300-3ef	250
91/334-def	315	91/300-4ef	315
91/335-def	375	91/300-5ef	375
91/336-def	500	91/300-6ef	500
91/337-def	625	91/633-0ef	155
91/338-def	940	91/633-1ef	190
91/339-def	1000	91/633-2ef	250
91/636-0ef	155	91/633-3ef	312,5
91/636-1ef	190	91/633-4ef	375
91/636-2ef	250	91/633-5ef	500
91/636-3ef	315	91/633-6ef	565
91/636-4ef	375	91/633-7ef	625
91/636-5ef	500		
91/636-6ef	565		
91/636-7ef	625		
1797	240		
1799	240		

### Behívásos IP alapú távbeszélő szolgáltatás során igénybe vehető díjcsomagok díjszabása (Ft/perc)

irány	díj	irány	díj	irány	díj
Afganisztán	851,50	Ciprus mobil	136,50	Guatemala	182,00
Albánia	102,70	Comore-szigetek	136,50	Guinea	136,50
Albánia mobil	119,60	Cook - szigetek	851,50	Guyana	851,50
Algéria	136,50	Costa Rica	851,50	Haitik	351,00
Algéria mobil	136,50	Csád	351,00	Hawaii Szigetek	62,40
Amerikai Egyesült Államok	52,00	Csehország	40,30	Holland Antillák	351,00
Amerikai Szamoa	851,50	Csehország mobil	109,20	Hollandia	40,30
Amerikai Virgin Szigetek	62,40	Dánia	62,40	Hollandia mobil	119,60
Andorra	119,60	Dánia mobil	136,50	Honduras	228,80
Angola	182,00	Dél - afrikai Köztársaság	136,50	Hong Kong	62,40
Anguilla	351,00	Diego Garcia	851,50	Hong Kong mobil	136,50
Antarktisz	851,50	Dominikai Közösség	228,80	Horvátország	58,50
Antigua és Barbuda	228,80	Dominikai Köztársaság	351,00	Horvátország mobil	126,10
Argentína	182,00	Dzsibuti	851,50	India	228,80
Aruba	182,00	Ecuador	351,00	Indonézia	136,50
Ascension	851,50	Egyenlítői - Guinea	351,00	Irak	851,50
Ausztrália	62,40	Egyesült Arab Emírségek	182,00	Irán	182,00
Ausztrália mobil	109,20	Egyiptom	351,00	Írország	62,40
Ausztrália külbirtokai	851,50	Elefántcsontpart	228,80	Írország mobil	136,50
Ausztria	40,30	Eritrea	851,50	Izland	102,70
Ausztria mobil	136,50	Észak - Mariana - szigetek	851,50	Izrael	62,40
Azerbajdzsán	182,00	Észtország	52,00	Izrael mobil	119,60
Bahama	851,50	Észtország mobil	136,50	Jamaica	136,50
Bahrein	182,00	Etiópia	851,50	Japán	136,50
Banglades	851,50	Falkland - szigetek	851,50	Jemen	851,50
Barbados	228,80	Fehéroroszország	119,60	Jordánia	182,00
Belgium	40,30	Feröer	228,80	Jugoszlávia	74,10

Belgium mobil	126,10
Belize	182,00
Benin	351,00
Bermuda	228,80
Bhután	351,00
Bissau - Guinea	851,50
Bolívia	851,50
Bosznia - Hercegovina	102,70
Bosznia - Hercegovina mobil	119,60
Botswana	136,50
Brazília	182,00
Brit Virgin - szigetek	228,80
Brunei	351,00
Bulgária	119,60
Burkina Faso	228,80
Burundi	351,00
Chile	228,80
Ciprus	49,40
Közép - afrikai Köztársaság	851,50
Kuba	851,50
Kuvait	228,80
Laosz	851,50
Lengyelország	52,00
Lengyelország mobil	182,00
Lesotho	351,00
Lettország	102,70
Lettország mobil	136,50
Libanon	351,00
Libéria	351,00
Líbia	136,50
Liechtenstein	119,60
Liechtenstein mobil	182,00
Litvánia	102,70
Luxemburg	40,30
Luxemburg mobil	119,60
Macedónia	102,70
Macedónia mobil	122,20
Madagaszkár	351,00
Makaó	351,00
Malajzia	182,00
Malawi	228,80
Maldív - szigetek	351,00
Mali	851,50
Málta	119,60
Marokkó	136,50
Martinique	136,50
Mauritánia	228,80
Mauritius	351,00
Mayotte	136,50
Mexikó	136,50
Mianmar	851,50
Midway	851,50
Mikronézia	851,50
Moldova	67,60
Moldova mobil	119,60
Monaco	119,60
Monaco mobil	136,50
Mongólia	351,00
Montserrat	228,80
Mozambik	351,00
Nagy - Britannia, É. Ír	49,40
Nagy - Britannia É. Ír mobil	126,10
Namíbia	351,00
T-Mobil irány	53,00
Telenor irány	53,00
Vodafone irány	53,00
Belföldi távolsági hívás	18,00
Belföldi helyi hívás	18,00

Fidzsi - szigetek	851,50
Finnország	52,00
Finnország mobil	126,10
Francia Guyana	136,50
Franciaország	40,30
Franciaország mobil	143,00
Fülöp - szigetek	136,50
Gabon	351,00
Gambia	851,50
Ghána	228,80
Gibraltár	182,00
Görögország	41,60
Görögország mobil	136,50
Grenada	851,50
Grönland	136,50
Grúzia	136,50
Guadeloupe	136,50
Guam	851,50
Nauru	851,50
Németország	40,30
Németország mobil	109,20
Nepál	851,50
Nicaragua	351,00
Niger	182,00
Nigéria	182,00
Niue	851,50
Norfolk - sziget	851,50
Norvégia	62,40
Norvégia mobil	136,50
Olaszország	40,30
Olaszország mobil	126,10
Omán	228,80
Oroszország	126,10
Örményország	228,80
Pakisztán	851,50
Palau	851,50
Palesztin Önk.	136,50
Panama	228,80
Pápua	851,50
Paraguay	851,50
Peru	228,80
Portugália	41,60
Portugália mobil	136,50
Puerto Rico	62,40
Réunion	136,50
Románia	74,10
Románia mobil	109,20
Ruanda	851,50
Saint - Lucia	228,80
Saint - Pierre és Miquelon	136,50
Saint Ilona	851,50
Saint Kitts és Nevis	351,00
Salamon - szigetek	851,50
Salvador	851,50
San Marino	119,60
Sao - Tomé és Príncipe	851,50
Seychelle - szigetek	351,00
Sierra Leone	351,00
Spanyolország	40,30
Spanyolország mobil	119,60
Sri Lanka	351,00
Suriname	851,50
Svájc	40,30

Jugoszlávia mobil	119,60
Kajmán - szigetek	228,80
Kambodzsa	851,50
Kamerun	351,00
Kanada	52,00
Kanári-szigetek	40,30
Katar	182,00
Kazahsztán	126,10
Kelet - Timor	851,50
Kenya	351,00
Kína	136,50
Kirgizisztán	351,00
Kiribati	851,50
Kolumbia	119,60
Kongó	182,00
Kongói Dem. Köz. (Zaire)	851,50
Koreai Köztársaság	119,60
Koreai NDK	851,50
Svájc mobil	136,50
Svédország	49,40
Svédország mobil	119,60
Szamoá	851,50
Szaud - Arábia	228,80
Senegal	351,00
Szingapúr	102,70
Szingapúr mobil	119,60
Szíria	182,00
Szlovákia	54,60
Szlovákia mobil	109,20
Szlovénia	58,50
Szlovénia mobil	126,10
Szomália	851,50
Szudán	351,00
Száziföld	228,80
Tádzsikisztán	851,50
Tajvan	119,60
Tanzánia (Zanzibár)	351,00
Thaiföld	136,50
Togo	351,00
Tokelau - szigetek	851,50
Tonga	851,50
Törökország	102,70
Törökország mobil	119,60
Trinidad és Tobago	851,50
Tunézia	182,00
Turks- és Caicos - szigetek	228,80
Türkmenisztán	851,50
Uganda	182,00
Új - Guinea	851,50
Új - Kaledónia	851,50
Új - Zéland	182,00
Ukrajna	74,10
Ukrajna mobil	119,60
Uruguay	351,00
Üzbegisztán	182,00
Vanuatu	851,50
Vatikán	40,30
Venezuela	228,80
Vietnam	851,50
Wallis és Futuna	851,50
Zambia	351,00
Zimbabwe	182,00
Zöld - foki Köztársaság	851,50

A percdíjakon felül, a havi fix díj összege 5.000.- Ft + Áfa, mely nem lebeszélhető.

A táblázatban szereplő árak forintban értendők, 2013. augusztus 15-től visszavonásig érvényesek. Az árak nem tartalmazzák a 27%-os Áfa-t és a behívás költségét.

A kiegészítő percdíj mértéke egyéni Előfizető esetén 2Ft (bruttó 2,54Ft)/ megkezdett perc oly módon, hogy az egyéni Előfizető esetében hívószámoként a maximális kiegészítő percdíj mértéke nem lehet több havonta 700 Ft-nál (bruttó 889Ft). Üzleti Előfizetők esetében a kiegészítő percdíj mértéke 3Ft (bruttó 3,81Ft)/ megkezdett perc oly módon, hogy az üzleti Előfizető esetében hívószámoként a maximális kiegészítő percdíj mértéke nem lehet több havonta 5000 Ft-nál (bruttó 6350Ft).

### **Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, betárcsázással (Dial-up Szolgáltatás)**

Csomag neve	Korlátlan
Havi díj	6000,- Ft
Ingyenes óra	-
Kedvezményes időszak	-
+óradíj (180Ft)	-
E-mail (5Mb + 500Ft/Mb)	-
WWW tárterület	-
e-mail alias 1db	Van

### **Internet hozzáférési szolgáltatás bérelt vonalon keresztül**

Portsebesség	Havi díj	Egyszeri díj
64 kbps	62 000	100 000
128 kbps	85 000	120 000
256 kbps	165 000	200 000
512 kbps	228 000	250 000
1 Mbps	330 000	350 000
2 Mbps	502 000	450 000

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak;
- nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban lettek meghatározva;
- "átlagos" műszaki megvalósíthatóság esetére vonatkoznak;
- eltérő műszaki megoldás (nem átlagos) lehet például, de nem kizárólagosan:
  - nem budapesti helység a szolgáltatás hozzáférési pont helye
  - különleges eljárás (pl. műemlékvédelmi előírások miatti többletköltség)
  - a hozzáférés szokásostól eltérő biztosítása (nagyértékű beruházást igényel a megvalósítás)
  - a táblázatban nem szereplő átviteli kapacitás biztosítása

Határozott idejű szerződés esetén a havi és az egyszeri díjból kedvezmény adható. Akciós termékek esetén a havi és az egyszeri díjból további kedvezmény adható.

## Internet hozzáférési szolgáltatás távbeszélő vonalon keresztül, ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) szolgáltatással

Hozzáférési csomagok	választott csomag	időtartam	H1ADSL		H1Hang+H1ADSL kedvezményrel		
			belépési díj	havi díj	H1Hang opció	belépési díj	havi díj
Egyéni 1000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	16 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	15 000 Ft
Egyéni 2000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	21 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	20 000 Ft
Egyéni 4000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	26 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	25 000 Ft
Egyéni 5000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	31 000 Ft	<input type="checkbox"/>	10 000 Ft	30 000 Ft
Egyéni 8000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	36 000 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	35 000 Ft
Egyéni 10000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	41 000 Ft	<input type="checkbox"/>	10 000 Ft	40 000 Ft
Egyéni 15000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	43 900 Ft	<input type="checkbox"/>	10 000 Ft	42 900 Ft
Egyéni 20000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	48 900 Ft	<input type="checkbox"/>	10 000 Ft	47 900 Ft
Egyéni 30000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	58 900 Ft	<input type="checkbox"/>	10 000 Ft	57 900 Ft
Üzleti 1000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	18 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	17 900 Ft
Üzleti 2000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	23 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	22 900 Ft
Üzleti 4000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	28 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	27 900 Ft
Üzleti 5000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	32 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	31 900 Ft
Üzleti 8000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	37 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	36 900 Ft
Üzleti 10000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	42 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	41 900 Ft
Üzleti 15000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	47 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	46 900 Ft
Üzleti 18000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	52 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	51 900 Ft
Üzleti 20000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	53 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	54 900 Ft
Üzleti 25000*	<input type="checkbox"/>	1 év	0 Ft	57 900 Ft	<input type="checkbox"/>	0 Ft	56 900 Ft
Üzleti 30000	<input type="checkbox"/>	1 év	30 000 Ft	63 900 Ft	<input type="checkbox"/>	30 000 Ft	64 900 Ft

A feltüntetett árak határozott idejű szerződésre vonatkoznak, nem tartalmazzák az ÁFA-t (jelenleg 27%), és forintban lettek meghatározva.

A csomagok elnevezése, a nyújtott garántált és kínált portsebesség:

Sebesség (Mbit/s)	H1 ADSL 1000 * egyéni, üzleti		H1 ADSL 2000 * egyéni, üzleti		H1 ADSL 4000 * egyéni, üzleti		H1 ADSL 5000 egyéni, üzleti		H1 ADSL 8000 * egyéni, üzleti		
	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	
Feltöltés	0,06	0,12	0,06	0,19	0,09	0,25	0,19	0,50	0,19	0,50	
Letöltés	0,16	1,00	0,19	2,00	0,25	4,00	1,00	5,00	0,48	8,00	
Sebesség (Mbit/s)	H1 ADSL 10000 egyéni, üzleti		H1 ADSL 15000 egyéni, üzleti		H1 ADSL 18000 * üzleti		H1 ADSL 25000 * üzleti		H1 ADSL 20000 egyéni, üzleti		
	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	Garantált**	Kínált	
Feltöltés	0,20	0,50	0,50	0,90	0,19	0,50	1,02	5,00	0,50	1,00	
Letöltés	1,00	10,00	5,00	15,00	0,48	8,00	4,09	25,00	10,00	20,00	
Sebesség (Mbit/s)	H1 ADSL 30000 egyéni, üzleti										
	Garantált**	Kínált									
Feltöltés	1,00	5,00									
Letöltés	20,00	30,00									

A \*-gal jelölt csomagok igénybe vétele új előfizetők részére nem lehetséges

\*\* Garantált le és feltöltési sebesség a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján az előfizetők számára garantált adatátviteli sebesség

### Áthelyezés, átírás díjai

Termék	Áthelyezés	Átírás
--------	------------	--------



Bérelt Vonal	Egyedileg megállapítva	-
ADSL	Egyedileg megállapítva	-
Dial-up	-	1000.-/alkalom
E-mail	-	1000.-/alkalom

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak
- nem tartalmazzák az ÁFA-t (jelenleg 27%), forintban lettek meghatározva

### Egyéb kapcsolódó díjak

Sávszélesség módosítás díja (fel/le): 10 000 Ft + Áfa/alkalom

Címváltozás miatti szerződés módosítás díja: 8 000 Ft + Áfa/alkalom

### Értéknövelt szolgáltatások (domain név, és web hosting szolgáltatás) Domain név szolgáltatás (DNS)

	Típus	Egyszeri díj	Havi karbantartási díj	Éves díj
HU	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	4 000 Ft
	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	4 000 Ft
	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	4 000 Ft
COM, NET ORG, BIZ, INFO	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	40-45 USD **, ***
	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	40-45 USD **, ***
	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	40-45 USD **, ***
WS, CC, BZ, VG, MS, NU, GS, TC	Teljes	8000 Ft *	3 000 Ft	30-35 USD **, ***
	Másodlagos	8000 Ft *	2 000 Ft	30-35 USD **, ***
	Csak regisztráció	8000 Ft *	-	30-35 USD **, ***

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban, illetőleg egyes árak amerikai (USA) dollárban kerültek meghatározásra.

\*a díj magában foglalja 2 évre az éves díjat

\*\* Regisztrátor szervezettől függően

\*\*\* Az MNB által közzétett, a számla kibocsátását megelőző hónap utolsó napján érvényes középárfolyamán számolva. Az előfizetőnek forintban kell megfizetni.

### Egyéb díjak:

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől (elsődleges - primary): 3000,- Ft/hó + ÁFA.

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől (másodlagos - secondary): 2000,- Ft/hó + ÁFA.

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől szüneteltetési igénnyel: 2000,- Ft + ÁFA (egyszeri átregisztrálási díj).

A domain név átvétele idegen regisztrátor szervezettől, saját name szerverrel rendelkező ügyfeleink számára: 2000,- Ft + ÁFA (egyszeri átregisztrálási díj)

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban kerültek meghatározásra.

### Web Hosting díjcsomagok:

Tárterület	Hosting*
(Mb)	Ft
5	3000
10	4000
20	6000
50	13000
100	25000
200	40000

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az ÁFA-t, forintban kerültek meghatározásra.

\* PHP és MySQL futtatása engedélyezett

### 3. számú melléklet; előfizetői nyilatkozatok

## ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT

Alulírott, a közvetítő (Szolgáltató) választásra vonatkozó, a Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 111. § alapján foglalt jogomat gyakorolva, adataim feltüntetése mellett ezennel kijelentem, hogy Szolgáltatóként a H1 Telekom Kft-t mint közvetítőválasztás kiegészítő Szolgáltatót és szerződéses partnerét választom. A H1 Telekommal szerződést kötök az alábbi szolgáltatásokra:

Helyi távbeszélő\*  
Belföldi távbeszélő  
Nemzetközi távbeszélő

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a hozzáférést biztosító Szolgáltatómmal megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok és a választott szolgáltatás vonatkozásában módosul. Kijelentem, hogy a hozzáférést biztosító Szolgáltatómmal, mint alaphálózati Szolgáltatóval szemben nincs tartozásom, és e tekintetben ellenem végrehajtási eljárás nincs folyamatban.

ÜGYFÉL adatai:

Előfizető neve:	
Anyja neve <sup>1</sup> /Cégjegyzék száma <sup>2</sup> :	
Címe <sup>1</sup> /Székhelye <sup>2</sup> :	
Születési hely és idő <sup>1</sup> :	hely . év . hónap . nap
Adószám <sup>2</sup> :	- -

<sup>1</sup> Természetes személyek esetében

<sup>2</sup> Jogi személyek esetében

Telefonszám(ok) amelyre a Szolgáltató előválasztási szolgáltatás beállítását kérem:

Előfizető kapcsolási száma ill. ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)	Előfizető kapcsolási száma ill. ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)

Más Szolgáltatónál Szolgáltató előválasztó szolgáltatással:  
rendelkezem igen vagy nem (aláhúzendő) .....

Hozzájárulok ahhoz, hogy a H1 Telekom Kft. a fentiek szerinti adataimat a hozzáférést biztosító Szolgáltatóm számára a Szolgáltató előválasztás beállítása érdekében átadja.

\*alaphálózati Szolgáltató műszaki megvalósíthatósága függvényében

BUDAPEST, 20 . év . hónap . nap

.....  
Aláírás, Ph

## ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT

### Számhordozás igénybevételéhez

Alulírott Előfizető, az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 150. §. (1) és a 46/2004. (III.18.) kormányrendelet alapján, a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes helyhez kötött telefonszolgáltatásra a **H1 Telekom Kft-t** (1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1., cgsz: 13-09-096082; adószám: 12514816-2-13), mint új Szolgáltatót választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, amelynek során az alább rögzített kapcsolási számot/számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számra/számokra vonatkozóan az

.....-vel, mint szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem, és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási szám/számok vonatkozásában megszűnik/módosul.

Kijelentem, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltató felé lejárt számlatartozásom nincs.

Előfizető neve:	
Lakcíme / Székhelye:	
Anyja neve / cégjegyzékszám:	
Születési hely, időpont:	

#### Kapcsolási száma (amelyet/amelyeket meg kíván tartani):

Előfizető kapcsolási száma ill. ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)	Előfizető kapcsolási száma ill. ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)

Meghatalmazom a **H1 Telekom Kft-t**, hogy a számhordozás megvalósítása érdekében a nevemben az Átadó Szolgáltató:

..... felé eljárjon, illetve hozzájárulok ahhoz, hogy adataimat az igényelt szolgáltatás beállítása érdekében átadja.

Kelt:

\_\_\_\_\_  
Aláírás, Ph

## Igénybejelentő lap telefonszám-hordozás igénybevételére

Alulírott Megrendelő, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 150. § (1) bekezdése és a 46/2004. (III.18.) Kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes telefonszolgáltatásra a **H1 Telekom-t** (1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1., cgsz: 13-09-096082; adószám: 12514816-2-13;) mint szolgáltatót választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, amelynek során az alább rögzített kapcsolási számot/számokat meg kívánom tartani.

<b>EGYÉNI IGÉNYLŐ ADATAI</b>			
Előfizető neve:			
Születési név:			
Születési hely és idő:			
Lakcím:			
<b>ÜZLETI-INTÉZMÉNYI IGÉNYLŐ ADATAI</b>			
Cégnév:			
Székhely:			
Cégyegyzékszám/adószám:			
<b>SZÁMLÁZÁSI ADATOK MÓDOSÍTÁSA</b>			
Számlázási cím:			
Fizetés módja:			
		← Banki	← Csekk
Számlavezető bank neve:			
Bankszámlaszám:			
Csatolandó dokumentumok: - Aláírási címpéldány másolata			
<b>EGYÉB SZÜKSÉGES ADATOK</b>			
Kapcsolattartó neve:			
Kapcsolattartó telefonszáma:			
Fax száma:			
E-mail címe:			
<b>A JELENLEGI TELEFONÁLLOMÁS ADATAI</b>			
A telefon felszerelésének helye:			
A telefon típusa:			
		←	← ISDN
Telefonszám (vagy számmező):			
Előfizetőnek fennálló díjtartozása van?			
		← igen	← nem
Behajtási, követelési eljárás folyik ellene?			
		← igen	← nem
Más szolgáltatónál rendelkezik-e berendezett közvetítésválasztás szolgáltatással:			
		Ha igen, akkor a szolgáltató neve:	

Alulírott Megrendelő, jelen Igénybejelentő-lap aláírásával meghatalmazom a H1 Telekom Kft-t, hogy jelenlegi telefonszolgáltatómnál a jelenlegi telefonszolgáltatóm és közöttem fennálló előfizetői jogviszony megszüntetése, valamint a fent megjelölt telefonszám(ok) megtartása érdekében járjon el. Kijelentem továbbá, hogy a jelenlegi szolgáltatóm felé lejárt számlatartozásom nincs. Tudomásul veszem, hogy a H1 Telekom Kft. a szolgáltatás nyújtását korlátozza, amennyiben jelenlegi szolgáltatóm felé lejárt, kiegyenlíttetlen tartozásom marad.

Kelt:

.....  
Megrendelő