



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁS

IGÉNYBEVÉTELÉRE

H1HANG SZOLGÁLTATÁS

Készült: 2003. március 01.

Az utolsó módosítás hatályos: 2008. december 1-től

Tartalomjegyzék

1.	A szolgáltató neve, székhelye	4
2.	A szolgáltató ügyfélszolgálat, internetes honlapja	4
3.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	4
4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	4
4.1	Az előfizetői szerződés megkötése	4
4.2	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	5
4.3	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai	5
5.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célérték)	5
6.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	5
6.1	A szolgáltatások minőségi célértékei	5
6.2	A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere	5
7.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak	5
7.1	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	6
7.2	Az előfizetői jogviszony létrejötte	6
7.3	A legrövidebb szerződéses időszak	6
8.	Az előfizetői szerződés módosítása	6
8.1	Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei	6
8.2	A szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása	7
8.3	A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai	8
8.4	Az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje	9
9.	Az előfizető szolgáltatás szünetelése	9
9.1	A szünetelés esetei	9
9.2	Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama	10
9.3	A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke	10
10.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei	10
10.1	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	10
10.2	A korlátozás esetén biztosított szolgáltatások	11
11.	Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése	11
11.1	Az előfizetői szerződés megszűnése	11
11.2	Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről	12
11.3	Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	12
11.4	Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére	12
11.5	Leszerelés	13
12.	Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás	13
12.1	A hibabejelentő elérhetősége	13
12.2	A vállalt hibaelhárítási célértékek	13
12.3	A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete	13
13.	Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése	13
13.1	Az ügyfélszolgálat működése	13
13.2	Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése	14
13.3	Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője	14
13.4	Kötbér és díjcsökkenési igények intézése	15
13.5	Kártérítési igények intézése	15
13.6	Az igények elévülése	15
14.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	15
14.1	Kötbér	15
14.2	Kártérítés	15
14.3	Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés	16

14.4	Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	16
14.5	Az előfizető által okozott hiba	16
15.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	16
16.	Adatkezelés, adatbiztonság	17
16.1	A szolgáltató által kezelt adatok köre	17
16.2	Az adatok tárolásának időtartama	17
16.3	Az adatok továbbításának feltételei	17
16.4	Az adatok kezelésének jogcíme	19
16.5	A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; Az adat kezelésének célja	19
16.6	A szolgáltató és az előfizető felelőssége	19
16.7	Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében	20
16.8	Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések	20
16.9	Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések	20
16.10	Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések	20
16.11	A szolgáltatás használatával járó veszélyek	21
16.12	Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat	21
17.	Az előfizetői szolgáltatások díja	21
17.1	Egyszeri díjak	21
17.2	Rendszeres díjak	21
17.3	Díjazási időszakok	21
17.4	Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások	21
17.5	A díjfizetés és számlázás módja	22
17.6	Tájékoztatás a részletes kimutatásról (hívásrészletezés)	23
18.	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	23
19.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	24
19.1	A közvetítőválasztás szolgáltatás definíciói	24
19.2	A közvetítőválasztás igénybevételének előfeltételei	24
19.3	Igénybejelentés, szerződéskötés a közvetítőválasztás esetén	25
19.4.	A szerződés hatálybalépése és időtartama	25
19.5	A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok	25
19.6	A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok	25
19.7	Az előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciálisszabályok	27
19.8	A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok	27
19.9	Felmondás, a szerződés megszűnése, felmondási díj	27
19.10	Az előfizetői adatok kezelésével és az adatvédelemmel kapcsolatos speciális szabályok	27
19.11	Számlareklamáció közvetítőválasztás esetén	27
19.12	A közvetítőválasztás igénybevételének korlátai	28
19.13	Hibaelhárítás a közvetítőválasztás igénybevétele során, a szolgáltató felelőssége	28
20.	A felügyeleti szerv címe, telefonszáma	28
21.	Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	28

Mellékletek

1. számú melléklet; a távbeszélő szolgáltatás leírása
2. számú melléklet; minőségi célértékek
3. számú melléklet; előfizetői szerződés; Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből
4. számú melléklet; díjszabás
5. számú melléklet; előfizetői nyilatkozat
6. számú melléklet; a telefonszám-hordozás igénybejelentő lapja

1. A szolgáltató neve, székhelye

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.

2. A szolgáltató ügyfélszolgálat, internetes honlapja

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: 1241; Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: info@h1telekom.hu

Honlap: www.h1telekom.hu

3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

- (a) SZJ 64.20.11.0 - Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás;
- (b) SZJ 64.20.12.1 - Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás;
- (c) SZJ 64.20.12.2 - Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás;
- (d) SZJ 64.20.16.3 - Behívásos IP alapú, helyi, távolsági és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás nyújtása;

A szolgáltatások leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

4.1 Az előfizetői szerződés megkötése

4.1.1 Az előfizetői szerződés írásban történő megkötése

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a szerződés kitöltésével lehet elfogadni. Az ajánlatot a leendő előfizetőnek, vagy törvényes képviselőjének (meghatalmazottjának) kell elfogadnia, és a szerződést a szolgáltatónak címezve visszaküldeni postai úton, vagy személyesen. A szerződésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 7.1 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- (a) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- (b) az előfizetői szerződés időtartamát.

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

Az ajánlattételt követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti a megrendelőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét, vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

4.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással

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

4.1.3 A megrendelés elutasítása

A megrendelés elutasításra kerül, amennyiben:

(a) az ajánlat műszakilag nem megvalósítható, vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak, vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy

(b) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy

(c) a megrendelőnek a szolgáltatóval, vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

4.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

4.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai

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

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

A Szolgáltatás igénybevétele - a 19. pont szerinti közvetítőválasztás esetét kivéve - időbeli korlátot nem tartalmaz.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célérték)

A létrejött előfizetői szerződés alapján a szolgáltató az általa aláírt szerződés előfizető számára történő visszaküldésétől számított harminc (30) napon belül kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó szolgáltatás hozzáférési pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti.

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

6.1 A szolgáltatások minőségi célértékei

A szolgáltatások minőségi célértékeit az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklete tartalmazza a 229/2008. (IX.12.) Korm. Rendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

6.2 A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltatások minőségi célértékeit az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklete tartalmazza a 229/2008. (IX.12.) Korm. Rendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak

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

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

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

7.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte

Előfizetői jogviszony a felek között akkor jöhet létre, ha az Általános Szerződési Feltételek 3. sz. mellékletében csatolt szerződést az előfizető aláírja és a szolgáltató számára postai úton visszajuttatja, vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen megköti és annak egy példányát a szolgáltató aláírt formában az előfizető számára visszajuttatja.

7.3 A legrövidebb szerződéses időszak

Az előfizetői jogviszony a szerződés szolgáltató által történő aláírás napján jön létre és - hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik - az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig, vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év.

A határozott időtartam kezdete a szolgáltatás műszaki megvalósulásának kezdőnapja.

8. Az előfizetői szerződés módosítása

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával, illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

8.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződés módosítás feltételei

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

8.1.1 A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő tizenöt (15) napon

belül a szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi, amely határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül. A határozott időtartamra, valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapotodhatnak meg.

8.1.2 Számlázási cím módosítása

Az előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

8.1.3 Változás az előfizető személyében (átírás, névátírás)

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás, névátírás) és ezt a szolgáltató felé hitelt érdemlően bizonyítja. Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege a szolgáltató honlapján, illetőleg ügyfélszolgálatán van közzétéve.

Az átírás teljesítésének határideje: az átírás szolgáltató részéről történő jóváhagyásától számított 15 nap. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

8.1.4 Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat visszavonási módja, a nyilatkozat módosításának feltételei

Egyéni előfizető az egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatot bármikor visszavonhatja írásban. Szolgáltató a nyilatkozat beérkezését követő tizenöt (15) napon belül új szerződési ajánlatot küld előfizető részére, amelyet előfizető a módosított adatokkal kitölthet és szolgáltató részére megküldhet. Az adatok módosítására a névátírás díjai érvényesek.

8.2 A szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása

A szolgáltató az ÁSZF-t egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint jogosult:

8.2.1 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

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

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

(b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy

(c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

Ha az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF), illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei bármely okból megváltoznak, szolgáltató erről - a tervezett módosítást megelőzően harminc (30) nappal - előfizetőt az alábbi módon értesítheti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt:

(a) változásokat az ügyfélszolgálaton illetve az interneten (a www.h1telekom.hu honlapján) közzéteszi; és

(c) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével.

Az értesítés tartalmazza:

- (a) az utalást az ÁSZF módosítására;
- (b) a módosítások rövid leírását;
- (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- (e) amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- (f) az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást, miszerint ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő nyolc (8) napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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

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

A szolgáltató a módosított ÁSZF-t elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősül elfogadásnak az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: a díjváltozás esetét), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén.

Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

8.2.2 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- (a) a felek erre vonatkozó megállapodása alapján;
- (b) ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé;
- (c) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okokból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési Hatóság igazolta.

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztathatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban indokolja.

A szolgáltató a (b) és (c) pontokban meghatározottak miatti hívószámváltozásról az előfizetőt harminc (30) nappal előre értesíti.

Az előfizetői szám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató hatvan (60) napig - a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a szolgáltató a hívószámot hat (6) hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. A szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy (1) évig.

8.3 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai

Az áthelyezés díja a 4. sz. mellékletben került meghatározásra.

Az átírás (névátírás) díja a 4. sz. mellékletben került meghatározásra. Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat

fizetni.

Az előfizetői hívószám előfizető kérelmére történő megváltoztatásáért fizetendő díj összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

8.4 Az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje

8.4.1 Az áthelyezés teljesítési határideje

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül.

A határozott időtartamra, valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg.

8.4.2 Az átírás teljesítési határideje

Az átírás teljesítésének határideje az előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő tizenöt (15) nap. Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői pont áthelyezésére is sor kerül, a jelen határidő valamint a kötbérfizetési kötelezettség, illetve a belépési díj fizetési mentesség nem alkalmazandó.

9. Az előfizető szolgáltatás szünetelése

9.1 A szünetelés esetei

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

9.1.1 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés

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 Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-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 negyvennyolc (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 töle elvárhatót megtett.

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.

9.1.2 A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Magyar Polgári Törvénykönyv -1959. évi IV.törvény - 312. §) kell alkalmazni.

9.1.3 Szünetelés az előfizető kérésére

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti:

- (a) határozott idejű, vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;
- (b) amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

9.1.4 Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

9.1.5 Vis major

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Magyar Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis majorra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik Felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

9.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama

Az előfizető által kérhető leghosszabb szünetelés időtartama hat (6) hónap.

9.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke

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 9.1.2 pontban meghatározott esetben az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei

10.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított, vagy az előfizetőnél

végzödtetett (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 a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;

(c) az előfizetőnek – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább harminc (30) napos fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van;

(d) az előfizető által választott közreműködő szolgáltató erre vonatkozóan megkeresi a szolgáltatót, amennyiben a 10.1 (b) alpontban meghatározott feltételek a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Amennyiben az előfizetőnek a szolgáltatóval több előfizetői szerződése van hatályban, vagy a szolgáltatótól több szolgáltatást vesz igénybe és az előfizető bármely előfizetői szerződés, vagy szolgáltatás tekintetében díjfizetési, vagy egyéb kötelezettségét megszegi, akkor a szolgáltató jogosult bármely szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes szolgáltatás korlátozására is, amennyiben a korlátozás jelen pontban rögzített feltételei bármely szolgáltatás tekintetében megvalósulnak.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul 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 egyszeri 4.000,- Ft + Áfa díjat számíthat fel.

10.2 A korlátozás esetén biztosított szolgáltatások

Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is a szolgáltató biztosítja:

(a) az előfizető hívhatóságát;

(b) a segélykérő hívások továbbítását;

(c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét.

11. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

11.1.1 A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése

A határozott időtartamú előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

(a) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti;

(b) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;

(c) az előfizető jogutód nélküli megszűnése;

(d) az előfizető halála;

(e) a szerződés szolgáltató részéről történő felmondása esetén.

11.1.2 A határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megszűnése

A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés a fentiekben felsoroltakon túl az ÁSZF-ben és a vonatkozó

jogszabályokban meghatározott esetekben szűnik meg.

11.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

11.2.1 A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondható.

11.2.2 Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

11.2.3 A határozott időtartamra valamint akció keretében kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi előfizetői szerződésben szereplő módon kerülnek meghatározásra.

11.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje - a 11.3.1 és 11.3.2 pontokban meghatározottak kivételével - hatvan (60) nap.

11.3.1 Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel, ha

(a) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg,

(b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

(c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is - a szolgáltató hozzájárulás nélkül is - harmadik személy részére továbbértékesíti,

(d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon, vagy célokra használja.

11.3.2 A szolgáltató az előfizetői szerződést harminc (30) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését tizenöt (15) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

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

11.3.4 Amennyiben az előfizető nem fogadja el az ÁSZF módosulását, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést hatvan (60) napos határidővel felmondani.

11.3.5 Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

11.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére

Az előfizetői szerződés megszűnéséig felmerülő díjakat az előfizető köteles megfizetni. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésére a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.

Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártá előtt nem a szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott időtartamból még hátralévő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizetni.

Akcio keretében kötött előfizetői szerződés felmondása esetén a fizetendő díjakat az adott akciós szerződés határozza meg.

11.5 Leszerelés

A szolgáltató, vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató, vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét.

12. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás

12.1 A hibabejelentő elérhetősége

Hibabejelentés, műszaki probléma az alábbi helyen jelenthető be:

H1 Telekom Kft. - Ügyfélszolgálat

Telefonon elérhető: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800; Rövid hívószám: 1241; Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: hiba@h1telekom.hu

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

12.2 A vállalt hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibaelhárítást. A szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt hetvenkét (72) órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

12.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete

A szolgáltató ügyfélszolgálat a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, közli a hibafelvétel sorszámát, a bejelentést nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítására. A nyilvántartás tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 (egy) évig megőrzi a szolgáltató.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az előfizetőt arról, hogy

(a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

(b) a hiba kijavítását megkezdte;

(c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 14.3 pontban meghatározott díjcsökkentést nyújt.

13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése

13.1 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: 1241; Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: info@h1telekom.hu

Honlap: www.h1telekom.hu

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül írásban tájékoztatja. Az előfizető a reklamációt írásban, postai úton – ajánlott a tértivevénnyel ellátott levél -, vagy elektronikus levélben (e-mail) info@h1telekom.hu címre, illetőleg személyesen nyitvatartási időben juttathatja el a következő címre: **H1 Telekom Kft. 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.**

13.2 Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése

13.2.1 Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

13.2.2 Szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

13.2.3 Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt (5) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére nézve.

13.2.4 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 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.

13.2.5 Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni, vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

13.2.6 Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét 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.

13.2.7 Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult minőség felügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes **fogyasztóvédelmi felügyelőség**hez (honlapja: www.nfh.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: 06 1 459 4800), a **Gazdasági Versenyhivatal**hoz (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmányu. 5.; telefon: 06-1-472-8900), a **Nemzeti Hírközlési Hatóság**hoz (honlapja: www.nhh.hu; 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

13.3 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a hírközlési hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles megvizsgálni. A célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. A képviselő a beadvány alapján

(a) tájékoztatja a bejelentőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, illetve előfizetői szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról,

(b) felszólíthatja a szolgáltatót az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, illetve előfizetői szerződés megsértésének megszüntetésére, illetve intézkedés megtételére,

(c) kezdeményezheti a hatóság hivatalból történő eljárását,

(d) más hatóságnál megfelelő eljárás megindítását kezdeményezheti. A képviselő a hozzá érkező bejelentéseket rendszerezi és az előfizetők nagy számát érintő, vagy egyéb, megítélése szerint jelentős esetben a hatóság számára a hivatalból történő eljárásához szükséges megállapításokat tartalmazó intézkedési javaslatot tesz.

13.4 Kötbér és díjcsökkenési igények intézése

Hibás teljesítés esetén, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben a szolgáltató a kötbért és a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az átírási határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

13.5 Kártérítési igények intézése

Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be.

A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

13.6 Az igények elévülése

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

14.1 Kötbér

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban megfizetett díj átlaga alapján, egy napra vetített összeg. A kötbér maximuma három (3) havi előfizetési díj.

14.2 Kártérítés

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési 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.

14.3 Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés

Ha a tartós hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltatónak felróhatóan, a szolgáltató által vállalt célminőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltató minden nap után - az ÁSZF-ben meghatározottak szerint - kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke, a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban megfizetett díj átlaga alapján, egy napra vetített összeg ötven százaléka (50 %). A díjcsökkenés maximuma a díjcsökkenés alkalmazásának dátumát megelőző három (3) havi szolgáltatási díj összege.

14.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

14.4.1 Hibás teljesítés

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál minőség-felügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

14.4.2 Kártérítés

Ha az előfizető a szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

14.5 Az előfizető által okozott hiba

A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- (a) az előfizető műszaki berendezésének hibája, vagy alkalmatlansága;
- (b) a műszaki berendezés, vagy a szolgáltatás helytelen, vagy rendeltetésellenes használata;
- (c) az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- (d) a szerződéses kötelezettségek, vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
- (e) a szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés, vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- (f) a tápellátás hibája;
- (g) vírusvédelem hiánya;
- (h) vis major.

15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

15.1 Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- (a) nem akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és
- (b) rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

Jelen - 15. pont - megszegése esetén szolgáltató a szerződést felmondhatja.

15.2 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.

15.3 Az előfizető felel a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő vezetékszakas, 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.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

16.1 A szolgáltató által kezelt adatok köre

16.1.1 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 díjtarozással 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 16.1.1 pontban meghatározott adatokat.

16.2 Az adatok tárolásának időtartama

16.2.1 A 16.1.1 (a)-(d) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a

16.1.1 (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.

16.2.2 A szolgáltató a 16.1.1 (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.

16.3 Az adatok továbbításának feltételei

16.3.1 Jogszabályon, illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek a szolgáltatás igénybevételéhez, valamint az illetékes hírközlési hatóság feladatai végzéséhez szükségesek, a szolgáltató köteles - jogszabályban meghatározott módon és esetekben - a hatóság részére szolgáltatni még akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás

16.3.6 Adatátadás előfizetői kérelemre

Az előfizetőnek kibocsátott számla nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást igényel, a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetben a kimutatással együtt az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat. Ezen adatok megismerésére az előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett természetes személyek előzetes írásbeli engedélyét beszerzi. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

A szolgáltató az előfizető kérelemre sem adhatja meg azonosítható módon a kérelem beérkezését megelőző harminc (30) napnál korábban a Nemzeti Hírközlési Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon:

(a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, melyre a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak, vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,

(b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak); vagy

(c) a rendőrséget, a mentőszolgálatot, vagy a tűzoltóságot értesítik.

16.4 Az adatok kezelésének jogcíme

16.4.1 Kötelező adatkezelés

A szolgáltató jogszabályi előírás alapján a 16.1.1 pont szerinti adatokat kezeli az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából.

16.4.2 Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés

A szolgáltató az előfizető hozzájárulásával kezeli az előfizető nevét és székhelyét saját üzletszerzési (marketing) céljából.

16.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; Az adat kezelésének célja

A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
- 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- 226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátirányítás szabályairól.

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.

16.6 A szolgáltató és az előfizető felelősége

16.6.1 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 károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

16.6.2 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 átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

16.7 Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni.

16.8 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 jelenjék 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).

16.9 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 jelenjék meg olyan adat, amely

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

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető megtilthassa az átírányító előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átírányító előfizető rendelkezése alapján, az előfizető saját hívószámára történő automatikus átírányítását.

16.10 Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések

A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az egyetemes telefon szolgáltató 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.

16.11 A szolgáltatás használatával járó veszélyek

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

16.12 Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződéshez mellékelt Adatkezelési 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.

17. Az előfizetői szolgáltatások díja

17.1 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat a 4. sz. melléklet tartalmazza

17.2 Rendszeres díjak

Az előfizető havi előfizetési díjat és forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 4. sz. melléklet tartalmazza.

17.3 Díjazási időszakok

A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és az előfizető részére azt megküldi.

Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen írásban, beazonosítható adatokkal.

17.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások

17.4.1 Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével 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, vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

17.4.2 Amennyiben az előfizető a 17.4.1 pontban 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.

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

17.4.4 A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

17.5 A díjfizetés és számlázás módja

17.5.1.1 A díjfizetés alapja

A szolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál egy (1) másodperccel, hívott oldali bontásnál kilencven (90) másodperccel.

A forgalmi díjak mérése és elszámolása egy (1) másodperc alapú. A szolgáltató jogosult minden megkezdett egy (1) másodperc után számlát kibocsátani az előfizető részére.

17.5.1.2 A díjfizetés alapja VoIP szolgáltatásnál

A szolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál egy (1) másodperccel, hívott oldali bontásnál kilencven (90) másodperccel.

A forgalmi díjak mérése és elszámolása egy (1) másodperc alapú. A szolgáltató jogosult minden megkezdett egy (1) másodperc után számlát kibocsátani az előfizető részére.

17.5.2 A díjfizetés módja

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről átutalással;
- (b) postai csekken történő befizetéssel;

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat

17.5.3 A számla formája; részletes számlamelléklet

17.5.3.1 A szolgáltató az előfizető részére kiállított számlán az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban tünteti fel, amelyben legalább a helyi-, a belföldi távolsági-, és nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött szolgáltatások díja, valamint a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefonszolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások) díja elkülöníthető.

17.5.3.2 A szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához a fentieknél részletesebb számlamellékletet is csatolhat abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse, és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatásokat tartalmazó számlamellékletet.

17.5.3.3 A fentieknek megfelelően kibocsátott számla nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség, kivéve, ha az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér.

17.5.3.4 A jogszabályban foglalt térítésmentes mértéken felül igényelt számlamelléklet kiadásáért a szolgáltató - díjreklamáció esetét kivéve - díjazás felszámítására jogosult.

17.5.3.5 Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A

hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

17.5.3.6 A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (továbbiakban: „hívásrészletezés”), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

17.5.3.7 A havi egy számlamelléklet elektronikus, vagy papíralapú formában történő kiadását a szolgáltató külön díj fizetéséhez nem köti.

17.6 Tájékoztatás a részletes kimutatásról (hívásrészletezés)

A szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben köteles feltüntetni azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. Ez a kimutatás az alábbi kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot:

(a) Ha az előfizető a távközlési szolgáltatótól a fentieknél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

(b) A szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

18. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

18.1 Más telefonszolgáltató előfizetőjének lehetősége van arra, hogy a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül a H1 Telekom választása esetén megtarthassa földrajzi előfizetői számát („hordozott szám”). Szolgáltató későbbiekben biztosítja megrendelőinek - amennyiben őt választják -, hogy megtarthassák nem földrajzi előfizetői számaikat is.

18.2 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 az ÁSZF 5. számú mellékletében csatolt adatlapon jelentheti be az igénylő.

18.3 Szolgáltató - mint átvevő szolgáltató - az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

18.4 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 képviselőjében.

18.5 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.

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

18.7 Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

18.8 Az előfizető az előfizetői szám hordozását, vagy továbbhordozását legkorábban a szolgáltatás megindítása után harminc (30) nappal kezdeményezheti.

18.9 A számhordozással

(a) hangposta üzenetek nem vihetők át,

(b) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész,

(c) az átadó szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék az átvevő szolgáltató hálózatán nem használható.

19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: „Eht.”) 111. §a 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.

19.1 A közvetítőválasztás szolgáltatás definíciói

19.1.1 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.

19.1.2 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 ÁSZF-ben foglalt közvetítőválasztás igénybevételével a H1 Telekom.

19.1.3 Közvetítő-előválasztás

Az előfizető a közvetítő-előválasztás során nem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót választja telefonhívása továbbítására úgy, hogy a választott hívásirány(ok)ra előfizetői szerződést köt a H1 Telekom-mal. A közvetítő-előválasztás esetén az előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a H1 Telekom-mal. Ebben az esetben 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.

19.1.4 Hívásonkénti előtétválasztás

Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése változatlan tartalommal hatályban marad. Az előfizető a **1577** közvetítő-választó előtétszámot tárcsázva hívásonként választhatja a H1 Telekom telefonszolgáltatót, ha a hívását vele kívánja bonyolítani.

19.2 A közvetítő-választás igénybevételének előfeltételei

A H1 Telekom-mot, mint közreműködő szolgáltatót akkor választhatják, ha a megrendelő(nek)

(a) nyilatkozatában olyan adatokat adott meg, amelyek megegyeznek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójánál nyilvántartott adatokkal,

(b) vonalának kimenő forgalma a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál nincs korlátozva,

(c) előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatója részéről az összekapcsolási szerződésben meghatározott egyéb műszaki akadály nem áll fenn,

(d) 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 - ÁSZF 19.2.(a) pont - és emiatt nem valósítható meg a közvetítőválasztás -, úgy a megrendeléssel kapcsolatban felmerült költségeket a megrendelő megtéríti a H1 Telekom-nak. A közvetítő-előválasztás esetén az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a közvetítő-választásra vonatkozó előfizetői szerződése megkötésével a választott hívásirányok vonatkozásában módosul.

19.3 Igénybejelentés, szerződéskötés a közvetítőválasztás esetén

19.3.1 A megrendelő a H1 Telekom ügyfélszolgálati számán jelezheti igényét, illetőleg a H1 Telekom honlapján (www.h1telekom.hu), vagy személyesen tehet igénybejelentést a H1 Telekom ügyfélszolgálatán. Közvetítőválasztó díjcsomag megrendelhető a honlapon elérhető Megrendelőlap kitöltésével, és a szolgáltató részére történő megküldésével.

19.3.2 Amennyiben a megrendelőnek az adott hívásirány végződtetésére másik szolgáltatóval van szerződése, és a szerződés időtartama alatt adja be ugyanarra a hívásirányra az igényét a H1 Telekom-hoz - amennyiben a szerződés megkötését más ok nem akadályozza - a korábbi szerződése módosul.

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

19.3.4 A megrendelő köteles az előfizetői szerződés általa aláírt példányát a kézhezvételt követő tíz (10) munkanapon belül visszaküldeni a H1 Telekom-nak. Amennyiben a megrendelő nem küldi vissza tíz (10) munkanapon belül az általa aláírt szerződést, az előfizetői szerződés a felek között nem jön létre.

19.4. A szerződés hatálybalépése és időtartama

19.4.1 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 közvetítő-választás műszaki megvalósulásával lép hatályba.

19.4.2 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. Amennyiben előfizető fel kívánja mondani a szerződését, ezt írásban kell megtennie. A szerződés felmondási határideje a felmondás szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított nyolc (8) nap.

19.5 A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok

Amennyiben a H1 Telekom az előfizető választott közreműködő szolgáltatója, és az előfizető kérésére, vagy a hozzáférést biztosító szolgáltató érdekében felmerülő okból az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval fennálló jogviszonya szünetel, köteles erről az előfizető a H1 Telekom-ot tájékoztatni. Az előfizető tájékoztatásának elmulasztása a H1 Telekom-mal - mint közreműködő szolgáltatóval - fennálló előfizetői jogviszony nyolc (8) napra történő előfizetői felmondásának minősül.

Kizárólag a H1 Telekom-mal - mint közreműködő szolgáltatóval - a szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető nem jogosult.

Az előfizetői tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

19.6 A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok

A szerződésmódosítás egyszeri díjai az ÁSZF díjmellékletében (4. számú melléklet) rögzítve érhetőek el.

19.6.1 Áthelyezés közvetítőválasztásnál

Amennyiben a H1 Telekom az előfizető közreműködő szolgáltatója, a jelen ÁSZF-ben az **áthelyezéssel** kapcsolatos rendelkezések nem alkalmazhatóak. Amennyiben az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál az állomását áthelyeztetni, köteles erről a H1 Telekom-ot haladéktalanul tájékoztatni. Az előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a szolgáltatót éri. Az áthelyezésre vonatkozó

tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-ot - mint közreműködő szolgáltatóval - fennálló jogviszony nyolc (8) napra történő előfizetői felmondásának minősül. Amennyiben az előfizető az áthelyezéséről a H1 Telekom-ot nem tájékoztatja, a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

19.6.2 Névtávirás közvetítő-választásnál

Amennyiben nem a H1 Telekom az előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az előfizető a telefonszolgáltatást más nevére átírja, az átírás a H1 Telekom-mal fennálló jogviszonyát is érinti. Amennyiben a H1 Telekom az előfizető közreműködő szolgáltatója, és az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló jogviszonyát átírja, az átírásról a H1 Telekom-ot köteles haladéktalanul tájékoztatni. Az átírásról szóló tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal, mint közreműködő szolgáltatóval fennálló jogviszony nyolc (8) napra történő előfizetői felmondásának minősül. Amennyiben előfizető a H1 Telekom-ot az átírásról nem tájékoztatja, a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

19.6.3 Telefonszám-változás esetén követendő eljárás

Amennyiben a H1 Telekom az előfizető közreműködő szolgáltatója, és az előfizető előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újjakkal egészülnek ki), az előfizetői telefonszám változásáról az előfizető köteles a H1 Telekom-ot haladéktalanul tájékoztatni. Az előfizetői telefonszám változásáról szóló tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal, mint közreműködő szolgáltatóval fennálló jogviszony nyolc (8) napra történő felmondásának minősül. Amennyiben az előfizető a H1 Telekom-ot az előfizetői telefonszám változásáról nem tájékoztatja, a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

19.6.4 Címváltozás esetén követendő eljárás

Amennyiben a H1 Telekom az előfizető közreműködő szolgáltatója, és az előfizetői adatokban bármilyen változás következik be, így különösen, ha az előfizető számlázási címe megváltozik, a változásról az előfizető köteles haladéktalanul 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.

19.6.5 A csatlakozás típusának megváltoztatása (analógról ISDN-re, vagy ISDN-ről analógra) közvetítőválasztás esetén

Amennyiben H1 Telekom az előfizető közreműködő szolgáltatója, és az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át, vagy fordítva), köteles erről H1 Telekom-ot tájékoztatni. A jelen tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal, mint közreműködő szolgáltatóval fennálló jogviszony nyolc (8) napra történő felmondásának minősül. Amennyiben az előfizető a H1 Telekom-ot a csatlakozás típusának a megváltozásáról nem tájékoztatja, a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

19.6.6 Amennyiben az előfizető az ÁSZF 19.6 pontja szerinti szerződés megszűnési eseteket (átírás, áthelyezés, a csatlakozás típusának megváltozása) követően továbbra is igénybe kívánja venni a H1 Telekom - mint közreműködő szolgáltató - szolgáltatásait, ezt a fenti tájékoztatással egyidejűleg jelezheti H1 Telekom-nak. A H1 Telekom ez esetben újabb előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot. Előfizető ezen igényét az ügyfélszolgálati telefonszámon, vagy a www.h1telekom.hu honlapon jelezheti.

19.6.7 Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy szerződésben rögzített hívásiránya(i)t bővítse (további hívásirányra kössön szerződést), vagy szűkítse. Ez módosítási díj megfizetését vonja maga után, 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.

19.6.8 Az előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy forgalmi díjsomagot módosítson, amelyet naptári évente egy alkalommal díjmentesen megtehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint a www.h1telekom.hu honlapon. A díjsomag módosítással az előfizetői szerződés időtartama a szerződésmódosítás hatályba lépésétől számított egy évvel meghosszabbodik, amelyet a felek a szerződésmódosításban rögzítenek.

19.7 Az előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok

19.7.1 A H1 Telekom - mint közreműködő szolgáltató – a 10.1.(c) pontban rögzített feltételekkel jogosult az előfizető kimenő forgalmát az előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni, ha az előfizető fizetési késedelembe esett.

19.7.2 Amennyiben az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója, és az előfizető kimenő forgalmát bármely okból korlátozzák, az előfizető a H1 Telekom - mint választott közreműködő szolgáltató - szolgáltatásait sem képes igénybe venni mindaddig, amíg a korlátozás okát meg nem szünteti, és a korlátozás ideje alatt a H1 Telekom az előfizetői szerződés teljesítésére nem képes.

19.8 A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok

Mivel a közvetítéválasztás esetén az előfizető által bonyolított

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

(b) nemzetközi hívások háttérében az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója és az előfizető által választott közreműködő szolgáltató együttes műszaki jelenléte húzódik, az előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát bármely telefonszolgáltató hálózatával, vagy egyéb műszaki berendezéseivel kapcsolatos meghibásodás is okozhatja.

19.9 Felmondás, a szerződés megszűnése, felmondási díj

Az előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-ben 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 kilencedik (9.) napon;

(b) amennyiben az előfizető határozott időtartamon belül kívánja megszüntetni a szerződését, úgy az előfizetői szerződésben meghatározott mértékű felmondási díj fizetésére köteles.

(c) előfizető köteles a 19.9.(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 19.9. (b) pontban foglaltakkal.

19.10 Az előfizetői adatok kezelésével és az adatvédelemmel kapcsolatos speciális szabályok

19.10.1 Amennyiben a H1 Telekom az előfizető közreműködő szolgáltatója, az előfizető a H1 Telekom által összeállított előfizetői névsorban történő megjelenésre nem jogosult.

19.10.2 Amennyiben az előfizető a közreműködő szolgáltatóval is szerződést köt, azzal a közreműködő szolgáltató általános szerződési feltételeit is elfogadja.

19.10.3 A H1 Telekom - mint közvetítő szolgáltató - választásával egyidejűleg az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltatója továbbítsa a H1 Telekom részére a szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatokat, valamint az előfizető esetleges díjtarozásának tényét.

19.11 Számlareklamáció közvetítéválasztás esetén

Amennyiben az előfizető a H1 Telekom - mint közreműködő szolgáltató - szolgáltatásai igénybevételéből eredő díjak összegszerűségét vitatja, az ellen írásban reklamációt kizárólag a H1 Telekom ügyfélszolgálatához nyújthat be. Az előfizető ezen jogával a számla kibocsátásától számított 6 hónapon belül élhet.

19.12 A közvetítőválasztás igénybevételének korlátai

19.12.1 Közvetítő-előválasztás és hívásonkénti előválasztás szolgáltatás keretében az előfizető belföldön a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Közvetítő-előválasztás és hívásonkénti előválasztás szolgáltatás keretében nem érhetőek 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.

19.12.2 Közvetítő-előválasztás és hívásonkénti előválasztás szolgáltatás keretében nemzetközi irányban a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Egyéb számok nem érhetőek el a szolgáltatással.

19.12.3 Közvetítő-előválasztás és hívásonkénti előválasztás szolgáltatásból kizárt hívásirányok továbbra is elérhetőek az előfizető részére a hozzáférést biztosító szolgáltatóján keresztül, amely díjait a hozzáférést biztosító szolgáltatója számlázza ki az előfizetőnek.

19.13 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.

A közreműködő szolgáltatót csak a közvetítőválasztás keretében kötött előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és saját hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Nemzeti Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Honlapja: www.nhh.hu

Telefonszám: 06-1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

21. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthetők a szolgáltató www.h1telekom.hu honlapján, valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ÁSZF 2. pont).

1. számú melléklet; a szolgáltatás leírása

A H1 Telekom ISDN 30 telefonszolgáltatás leírása

Általánosan:

A szolgáltatás kapcsoló és átviteli szolgáltatást tartalmaz. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, adat), díjazása lehet forgalom arányos, vagy külön megállapodás alapján átalánydíjas. A szolgáltatás ISDN szabványú interfészen keresztül, vagy 3,5 GHz-es mikrohullámú távközlési rendszer igénybevételével vehető igénybe.

Az alapszolgáltatás az a (korábban ún. közcélú) telefonszolgáltatás, mely az előfizetői hozzáférési pontok között lehetővé teszi a 300-3400 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét, telefon összeköttetések felépítését és fenntartását. A hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő közreműködése nélkül valósul meg.

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

Kiegészítő szolgáltatások bevezetése igény alapján történik.

A H1 Telekom ISDN2 távbeszélő szolgáltatás leírása

Általánosan:

Az ISDN2 szolgáltatás kapcsoló és átviteli szolgáltatást tartalmaz. A hangátvitel mellett egyéb jelek A szolgáltatás kapcsoló és átviteli szolgáltatást tartalmaz. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, adat), díjazása lehet forgalom arányos, vagy külön megállapodás alapján átalánydíjas. A szolgáltatás ISDN szabványú interfészen keresztül, vagy 3,5 GHz-es mikrohullámú távközlési rendszer igénybevételével vehető igénybe.

Az alapszolgáltatás az a (korábban ún. közcélú) telefonszolgáltatás, mely az előfizetői hozzáférési pontok között lehetővé teszi a 300-3400 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét, telefon összeköttetések felépítését és fenntartását. A hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő közreműködése nélkül valósul meg.

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

Kiegészítő szolgáltatások bevezetése igény alapján történik.

A „Kék szám” szolgáltatás (osztott díjas telefonszolgáltatás)

A szolgáltatás lehetővé teszi a „Kék szám” (06/40) szolgáltatás előfizetői számára, hogy más felhasználók a hívás tényleges díjától függetlenül, helyi hívásnak megfelelő díjért hívhassák. Az osztott díjas telefonhívások esetén 0,3-3,4 kHz közötti hangfrekvenciás, illetve ISDN jelek átvitelét teszik lehetővé, mely kapcsolat alkalmas telefonbeszélgetések, ISDN adatforgalom lebonyolítására, valamint fax és analóg modem üzenetek továbbítására. Lehetőséget biztosít a szolgáltató a megrendelőnek arra, hogy a szerződés megkötésénél (vagy utólag módosítással) a színes szám előfizetője a hívásfogadás területi és időkorlátait meghatározza.

A „Zöld szám” szolgáltatás(díjmentes telefonszolgáltatás)

A szolgáltatás lehetővé teszi a „Zöld szám” (06/80) szolgáltatás előfizetői számára, hogy más előfizetők a hívás tényleges díjától függetlenül, díjmentesen hívhassák őket. A díjmentes telefonhívás esetén 0,3-3,4 kHz közötti hangfrekvenciás, illetve ISDN jelek átvitelét teszik lehetővé, mely kapcsolat alkalmas telefonbeszélgetések, ISDN adatforgalom lebonyolítására, valamint fax és analóg modem üzenetek továbbítására. Lehetőséget biztosít a szolgáltató a megrendelőnek arra, hogy a szerződés megkötésénél (vagy utólag módosítással) a színes szám előfizetője a hívásfogadás területi és időkorlátait meghatározza.

A közvetítőválasztás szolgáltatással megrendelhető díjcsomagok

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

A forgalmi díjak elszámolása a választott díjcsomag szerint történik.

Az alábbi közvetítéválasztó díjcsomagok megrendelhetők a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

1. H1Hang Alap díjcsomag

2. H1Hang B díjcsomag

A H1Hang szolgáltatásra szerződött előfizetők szerződéskötéskor meghatározzák, hogy melyik hívásirány(ok)ra választják a H1 Telekom-ot közvetítő szolgáltatójuknak. Szerződéskötéskor díjcsomagot is választanak maguknak. A díjcsomagok közös jellemzője, hogy nincsen kapcsolási díjuk, a forgalmi díjcsomagoknak nincsen havi díjuk sem. Az egyes díjcsomagok alapvetően a havonta vállalt forgalmi díj (ún. „vállalendő forgalom”) alapján különülnek el egymástól. Nagyobb vállalt forgalom nagyobb kedvezményt jelenhet az egyes hívásirányok percdíjaiban. Amennyiben a tényleges forgalom nem éri el a vállalt forgalmat egy elszámolási időszakban, akkor a vállalt forgalomnak megfelelő díj kerül felszámításra. Ha a tényleges forgalom meghaladja a vállalt forgalmat, akkor a tényleges forgalom képezi az elszámolás alapját. Az előfizetők az egyes díjcsomagok között szabadon választhatnak, azokat bármikor, tetszőleges alkalommal felcserélhetik. Az új tarifa a következő elszámolási időszak kezdetétől érvényes.

Szolgáltatás specifikusan:

(a) 64.20.11.0 - Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás:

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

- közvetítő-előválasztással
- hívásonkénti előtétválasztással

(b) 64.20.12.1 - Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás:

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

- közvetítő-előválasztással
- hívásonkénti előtétválasztással

(c) 64.20.12.2 - Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás:

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

- közvetítő-előválasztással
- hívásonkénti előtétválasztással

A közvetítő előválasztást és a hívásonkénti előtétválasztást a H1 Telekom az ÁSZF 19. pontjában leírtak alapján biztosítja az előfizetők számára.

Bérelt vonali IP alapú telefonszolgáltatás

A H1 Telekom VoIP szolgáltatás a beszédhangot és a fax-forgalmat adatszomagok formájában továbbítja a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató IP gerinchálózatán keresztül, tehát igénybevételéhez az előfizetői bérelt vonali összekötésként keresztül a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató IP hálózatához kell csatlakoznia.

A telefon beszélgetések olyan adathálózati infrastruktúrán keresztül zajlanak, mely a hagyományos telefon-hálózatnál

jobban menedzselhető, méretezhető, időben jobban kihasználható, és természetesen költséghatékonyabb megoldást jelent.

A szolgáltatás előnyei:

- *Költség hatékony nemzetközi hang- és faxforgalom: 20-40% megtakarítás;*
- *Testre szabott megoldások;*
- *Világszínvonalú IP gerinchálózat;*
- *Magas rendelkezésre állás;*
- *Teljes körű ügyintézés;*
- *Non-stop hálózat felügyelet;*

A szolgáltatás a következő műszaki elemeket tartalmazza:

- *Az előfizető telephelyén elhelyezett Cisco VoIP Gateway;*
- *Bérelt vonal összeköttetés az előfizető telephelye és a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató hálózatüzemeltetési központja között;*
- *A H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató központjában található VoIP Gatekeeper és adatbázis;*
- *A H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató nemzetközi IP gerinchálózat;*
- *Clearinghouse, amely a különböző hálózatok közötti VoIP koordinációt és elszámolásokat intézi.*

A H1 Telekom VoIP szolgáltatáshoz a H1 Telekom egy VoIP gateway-t biztosít, mely közvetlenül az előfizető telefon alközpontjához (PBX) kapcsolódik a következő szabványos interfészek valamelyikén: FXO, FXS, E&M, ISDN PRI, ISDN BRI. A VoIP Gateway bérelt vonalon keresztül kommunikál a Távközlési Központtal, mely közvetlenül kapcsolódik a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató teljesen redundáns optikai IP gerinchálózatához. Az egyidejűleg lebonyolítható beszélgetések számát a gateway típusa és a bérelt vonali összeköttetés sávszélessége határozza meg. Az alapkiépítésben szereplő gateway 2-4 beszédcsatornát képes biztosítani, melynek nagyobb kapacitású változatával akár 30-120 egyidejű telefonbeszélgetés is lebonyolítható. Egy beszédcsatorna sávszélesség igénye kb. 25 Kbps. Ha tehát az előfizető például 4 db VoIP telefonhívást szeretne egyidejűleg lebonyolítani, és vállalatának egyéb Internet hozzáférési (e-mail, böngészés, stb.) igényei is vannak, akkor a megfelelő minőségű szolgáltatáshoz egy 128 Kbps sávszélességű bérelt vonali összeköttetés szükséges. Mivel a szolgáltató által biztosított optikai gerinchálózat a legmagasabb színvonalú IP kapcsolatot biztosítja előfizetőinek, az előfizető jó minőségben veheti igénybe a H1 Telekom VoIP szolgáltatást.

Behívásos IP alapú telefonszolgáltatás

A H1 Telekom behívásos IP-alapú hangszolgáltatás igénybevételével a belföldi távolsági, mobil és nemzetközi telefonbeszélgetések - a helyi behívást, illetve a túloidali helyi szakaszt kivéve - olyan adathálózati infrastruktúrán keresztül zajlanak, mely a hagyományos telefon-hálózatnál jobban menedzselhető, méretezhető, időben jobban kihasználható, és természetesen költséghatékonyabb megoldást jelent.

A H1 Telekom behívásos IP-alapú hangszolgáltatás olyan vállalkozásoknak nyújt költség-kímélő megoldást, melyek jelentős hang- és faxforgalmat bonyolítanak le elsősorban távolsági, mobil és nemzetközi irányban.

A szolgáltatás műszaki leírása

A H1 Telekom behívásos IP-alapú hangszolgáltatás a következő műszaki elemeket tartalmazza:

- *Az előfizetőnél elhelyezett híváskezdeményező (csak az egyéb műszaki feltételek hiányában; pl: alközpont);*
- *A hozzáférés-szolgáltató által biztosított helyi szakasszal igénybevett, az előfizetői hozzáférést biztosító telefontársaság által biztosított telefonvonal szakasz a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató behívóközpontjáig,*
- *A H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató behívóközpontja,*
- *A H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató központjában található VoIP hívásirányító és számlázó rendszer,*
- *H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató nemzetközi IP gerinchálózata,*

- A hívott félhez legközelebb eső, a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató helyi központja (POP),
- A hívott fél és a hozzá legközelebbi, a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató helyi központja közötti szakasz, melyet a helyi mobil, vagy távbeszélő szolgáltató biztosít.

A H1 Telekom behívásos IP-alapú hangszolgáltatás előnyei:

- Költség hatékony nemzetközi hang- és faxforgalom: 20-40% megtakarítás;
- Testre szabott megoldások;
- Világszínvonalú IP gerinchálózat;
- Magas rendelkezésre állás;
- Teljes körű ügyintézés;
- Non-stop hálózat felügyelet;
- nincs csatlakozási és telepítési díj;
- nincs havidíj.

A H1 Telekom behívásos IP-alapú hangszolgáltatás a beszédhangot és a fax-forgalmat adatcsomagok formájában továbbítja a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató IP gerinchálózatán keresztül. A H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató IP hálózatához történő csatlakozás helyi hívással, a helyi távbeszélő szolgáltató hálózatán keresztül történik. A helyi hívást a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató behívóközpontja fogadja, mely közvetlenül csatlakozik a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató IP gerinchálózatához. A behívóközpont IP csomagokká alakítja át a beszédhangot illetve a fax-forgalmat és a hívott készülékhez legközelebbi, a H1 Telekom-mal szerződött társszolgáltató POP-jáig az IP gerinchálózaton keresztül továbbítja az adatcsomagokat. A túlsoldali POP az IP csomagokat beszédhanggá illetve fax-forgalommá alakítja vissza, s végül a hívott készülékben helyi hívásként végződik az eredetileg távolsági, vagy nemzetközi hívás.

Mivel a H1 Telekom a legmagasabb színvonalú IP kapcsolatot biztosítja előfizetőinek, ezért az előfizetők jó minőségben vehetik igénybe az IP alapú hangszolgáltatást.

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

Sor-szám	Minőségi jellemző	Minőségi célérték értelmezése, meghatározása	Mérési módszer	Célérték	Minimál-követelmény	Közzétételre kerül
1.	Bekapcsolási idő	Új hozzáférés, áthelyezés igénylése estén az igénybejelentéstől számított időtartam (megkezdett naptári nap)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 20 nap	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
2.	Hibajavítás	Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje, a valósnak bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák esetében (megkezdett óra)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 48 óra	≤ 72 óra	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
3.	Számlapanaszok	Forgalommérésen alapuló számlázás estén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (megkezdett naptári nap)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 15 nap	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
4.	Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetősége egy teljes évben, az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik.	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≥ 99%	≥ 98%	A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges időtartama és a teljes, elvi szolgáltatási idő aránya %-ban
5.	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	vizsgálóhívásokkal	≤ 1,4 %	≤ 2,7 %	Sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest %-ban
6.	Hívás felépítési idő	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 12 sec	≤ 30 sec	A teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje
7.	Kezelő válaszideje	A belföldi és a nemzetközi kezelői jelentkezések válaszideje a beérkező hívásokra (mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 30 sec a hívások 92 százalékában	≤ 40 sec a hívások 92 százalékában	A kezelői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszidő (mp)
8.	Hibafellevő válaszideje	A hibafellevő kezelői jelentkezések válaszideje a beérkező hívásokra (mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 30 sec a hívások 92 százalékában	≤ 40sec a hívások 92 százalékában	Hibafellevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszidő (mp)
9.	Adatátvitel esetén bit hibaarány	Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalaként.	vizsgálóhívásokkal	≤ 10 ⁻⁴	≤ 10 ⁻³	A hibásan átvitt bitek számának aránya az összes átvitt bithez képest, másodlagos felhasználás esetén

3. számú melléklet ; előfizetői szerződés

Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből

1. A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje

H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft. (továbbiakban: „H1 Telekom“ vagy „Szolgáltató“) székhelyének címe: 2051 Biatorbágy, Szent László utca 34. Központi Ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1. Fax: (06 1) 372 7772. E-mail: info@h1telekom.hu. Az ügyfélszolgálat a 06 1 372 7777, vagy a 1241 telefonszámokon érhető el munkanapokon 8.00-16.30 között. Az ÁSZF - mely megtekinthető a Szolgáltató www.h1telekom.hu honlapján, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán - , az Előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgálja. Az Előfizető közvetlenül panaszával a felügyeleti szervhez is fordulhat, melynek elérhetősége: Nemzeti Hírközlési Hatóság, 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Telefonszám: 06 1 457 7100, Telefax: 06 1 356 5520, honlapja: www.nhh.hu. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlapja: www.fvf.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06 1 459 4800), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: www.gvh.hu; központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

3. Az Előfizető személyes adatainak kezelése

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési törvény („Eht”)154. §-ban rögzített adatokat, az ott meghatározott körben, módon és ideig. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célből történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítja, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból, milyen személyes adatokat kezel.

4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása és elérhetősége az Általános Szerződési Feltételekben

Az Előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása az ÁSZF 1. számú mellékletében, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek meghatározása az ÁSZF 4. számú mellékletében, a szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása az ÁSZF 2. számú mellékletében található.

5. A számlázás módja

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után havi forgalmi díjat köteles fizetni. A havi forgalmi díj havonta utólag fizetendő az ÁSZF-ben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott

számla ellenében. A forgalmi díjakat tartalmazó számlán kerül feltüntetésre az egyéb módosítási díj is. Az Előfizető számláját átutalással, vagy postai csekken történő befizetéssel fizetheti be. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni Előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi Előfizető esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat.

6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása

A központi ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1. Nyitvatartás: munkanapokon 8.00-16.30 óra között. Tel: 06 1 372 7777, 1241, fax: 06 1 372 7772. E-mail: hiba@h1telekom.hu. Hiba bejelentés esetén a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani. A Szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. Ha az Előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik. 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 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.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A szolgáltatások minőségi célértékeit az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. A Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért, vagy minőségromlásáért: (a) az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága; (b) a műszaki berendezés, vagy a Szolgáltatás helytelen, vagy rendeltetésellenes használata; (c) az Előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba; (d) a szerződéses kötelezettségek, vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által; (e) a Szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés, vagy kapcsolódás megszakadása miatt; (f) a tápellátás hibája; (g) vis major. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet a Szolgáltató részéről, ha (a) az Előfizető a szünetelést legalább 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 1 napot nem haladhatja meg; (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén; (c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági 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 töle elvárhatót megtett. Amennyiben a Szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem vehető igénybe, a Szolgáltató köteles a 73. órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző 6 hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján, az adott Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A kötbér maximuma 3 havi előfizetési díj.

8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az Előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani: (a) az egyedi Előfizetői szerződésben, vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását; (b) jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy (c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltató nem köteles jelen pontban 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken. A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősül elfogadásnak az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: díjváltozás), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az Előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a Szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül az szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül. A határozott időtartamra valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg. Az Eht. 133. §-ában szabályozott átírás („névátírás“) esetén az Előfizető nem köteles belépési díj fizetésére. Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének feltételeit és határidejét a Szolgáltató ÁSZF-ben határozza meg. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő

átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál, melynek be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada). A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az Előfizetői szolgáltatások nyújtására kötött Előfizetői szerződések kivételével nem lehet az előbbi névátírási szabályokat alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az szolgáltatás hozzáférési pont is megváltozik.

9. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződött (a szolgáltatás hozzáférési pontra irányuló) forgalom korlátozására, 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 szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; (b) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja; (c) az Előfizetőnek legalább 15 (tizenöt) napon túli esedékes díjtartozása van. A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szünetelésre vonatkozó szabályok az Általános Szerződési Feltételek 9. pontjában, illetve jelen kivonat 7. pontjában kerültek rögzítésre.

10. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei

A határozott időtartamú előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek a következő esetekben: (a) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti; (b) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése; (c) az Előfizető jogutód nélküli megszűnése; (d) az Előfizető halála; (e) a határozott időtartam lejáta; (f) a szerződés Szolgáltató részéről történő felmondása esetén. A határozott időtartamú szerződés nem előző okok miatt szünteti meg az Előfizető, úgy felmondási díj fizetésére kötelezhető. A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek 7.3 pontjában meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondhatja. Az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

Egyedi Előfizetői Szerződés H1 Hang- és Fax kommunikáció szolgáltatásra

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TÁVBSZÉLŐ SZOLGÁLTATÁSOKRÓL - JELEN ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ KÖZÖTT, AZ ELEKTRONIKUS HIRKÖZLÉSRŐL SZÓLÓ 2003. ÉVI C. TÖRVÉNYNEK (EHT) MEGFELELŐEN JÖTT LÉTRE. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 4 OLDALBÓL ÁLL: 1. EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS (SZOLGÁLTATÓ PÉLDÁNYA); 2. EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS (ELŐFIZETŐ PÉLDÁNYA); 3. ÁRLISTA (TARIFATÁBLÁZAT); 4. ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT. A TELJES SZERZŐDÉS JELEN OLDALON KERÜL ALÁÍRÁSRA. A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK, ILLETVE A CSATLAKOZÁS KIÉPÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE A MEGRENDELÉS SZOLGÁLTATÓHOZ TÖRTÉNŐ BEÉRKEZÉSÉT KÖVETŐ 30. NAP. A SZERZŐDÉS SZÜNETELÉSÉNEK FELTÉTELEIT AZ ÁSZF 9. ÉS 19.5. PONTJAI, A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEIT A 10. ÉS 19.7. PONTJAI, TARTALMAZZÁK. A SZERZŐDÉSSZEGÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI, ÍGY KÜLÖNÖSEN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGRE, SZÜNETELTETÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK MEGSZEGÉSE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOKAT, A DÍJFIZETÉS RENDJÉT, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKÉT AZ ÁSZF 13. ÉS 14. PONTJAI TARTALMAZZÁK. A HIBABEJELENTÉSEK ÉS SZÁMLAPANASZOK ELINTÉZÉSI RENDJÉT, A KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK BIZTOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓKAT AZ ÁSZF 12. ÉS 13. PONTJAI TARTALMAZZÁK. A HATÁSKÖRREL RENDELKEZŐ HATÓSÁGOK PONTOS MEGNEVEZÉSÉT, TOVÁBBÁ ELÉRHETŐSÉGÜK MEGJELŐLÉSÉT AZ ÁSZF 13. PONTJA TARTALMAZZA.

ELŐFIZETŐ ADATAI:

Előfizető/Vállalkozás neve:

Számlázási cím:

Előfizető székhely:

Postázási cím:

Telefon: - -

Telefax: - -

Előfizető nevében eljáró személy:

Telefon: - -

Pénzügyi kapcsolattartó személy:

Telefon: - -

Fizetési mód: Csekk:

Banki átutalás:

Bankszámlaszám: - -

Cégjegyzékszám: - -

Adószám: - -

Csak egyéni előfizető tölts ki!

Előfizető leánykori neve:

Előfizető anyja neve:

Születési hely:

Idő: . év . hónap . nap

Személyi igazolvány száma:

Részletes híváslista e-mailben: havonta esetenként

Számlamelléklet postai úton:

E-mail cím: @

Nyilatkozat az adatállományon kívüli adatok kezeléséhez és az adatfelhasználásról:

Az Előfizető hozzájárul a fenti adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez.

Igen Nem

Az Előfizető hozzájárul az adatállományban szereplő adatainak a Törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználáshoz. Igen Nem

A szerződés a közvetítő-választás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Tájékoztatást kaptam, hogy az alaphálózati szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződéselem a választott hívásirányok vonatkozásában módosul.

AZONOSÍTÁSRA KÉRT TELEFONSZÁMOK:

ELŐFIZETŐ:

JELEN SZERZŐDÉS ELŐFIZETŐ ÁLTALI ALÁÍRÁSÁVAL ELŐFIZETŐ KIJELENTI, HOGY AZ ÁSZF KIVONATOT ÁTVETTE, AZ E SZERZŐDÉSBN FOGLALTAKAT MEGISMERTÉ ÉS ELFOGADJA.

BUDAPEST,
200 . év . hónap . nap

SZOLGÁLTATÓ:

H1 TELEKOM KFT.
Cím: 1111 BUDAPEST, BARTÓK BÉLA ÚT 36-38;
TELEFONSZÁM: (06 1) 777 7800, 1241; TELEFAX: (06 1) 777 7878;
KÉPVISELŐ: BARTOS BALÁZS ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ
ADÓSZÁM: 12514816-2-13; BANK: 10103056-45094400-00000006

AZ ELŐFIZETŐ NEVÉBEN: ALÁÍRÁS, PH.

A H1 TELEKOM NEVÉBEN: ALÁÍRÁS, PH.

4. számú melléklet; díjszabás

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

A szolgáltató ügyfélszolgálatán érhető el a telefonszolgáltatás aktuális díjlistája. A listaáraktól eltérő díjak az előfizetőkkel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki.

Az alábbi díjak 2003. október 1-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:	53,0

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-mukóltipont)	300.000,- Ft

ISDN 30 és ISDN2 nemzetközi telefonhívások díjszabása

Megegyezik a közvetítőválasztás szolgáltatás díjszabásával.

A közvetítőválasztás szolgáltatás egyszeri díjai

A közvetítőválasztás egyszeri díjai	Ft/alkalom
Szerződéskötés	0,-
A szerződéskötés visszautasítása a megrendelőnek felróható ok miatt (ÁSZF 19.2 pont)	2.000,-
Újabb hívásirány megrendelése	4.200,-
Szerződött hívásirányok lemondása*	0,-
Regisztrációs díj Szolgáltatás Hozzáférési Pont áthelyezése esetén (ÁSZF 19.6.1 pont)	1.000,-
Névátírás** (ÁSZF 19.6.2 pont)	1.000,-
Telefonszám-változás (ÁSZF 19.6.3 pont)	1.000,-
Csatlakozás típusának megváltoztatása (ÁSZF 19.6.4 pont)	1.000,-
Adatmódosítás	1.000,-
Felmondási díj a szerződés megszüntetésének esetére (ÁSZF 19.9)	Kiszámlázott havi átlagforgalom 3szorososa, de min. 15.000,-
Áttérés más forgalmi díjcsomagra	0,-

A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

*Az összes szerződött hívásirányt csak felmondási díj megfizetése mellett lehet a határozott időtartam alatt lemondani.

**Az előfizető személye változik, és a jogviszony folyamatos.

Közvetítőválasztás során igénybe vehető díjcsomagok díjszabása

Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

irány	H1 Alap	H1 B
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
Antarktis	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

irány	H1 Alap	H1 B
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

irány	H1 Alap	H1 B
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
Kambodzsza	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 - Arábia	241,80	179,40
Szenegál	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

Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

Maldív - szigetek	364,00	266,50	Portugália	54,60	41,60	Törökország	115,70	85,80
Mali	864,50	633,10	Portugália mobil	149,50	109,20	Törökország mobil	132,60	97,50
Málta	132,60	97,50	Puerto Rico	75,40	57,20	Trinidad és Tobago	864,50	633,10
Marokkó	149,50	109,20	Réunion	149,50	109,20	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
Namibia	364,00	266,50	Svájc	53,30	41,60	Zöld - foki Köztársaság	864,50	633,10

Belföldi irány	H1 Alap	H1 B
Westel mobil irány	63,00	61,00
Pannon GSM 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, 2003. október 1-től visszavonásig érvényesek. Az árak az Áfa-t nem, de valamennyi, az adott hívással felmerülő egyéb költséget tartalmazzák.

VoIP díjszabás

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 -	851,50	Izrael	62,40

Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

		szigetek			
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	Fidzsi - szigetek	851,50	Jugoszlávia mobil	119,60
Belize	182,00	Finnország	52,00	Kajmán - szigetek	228,80
Benin	351,00	Finnország mobil	126,10	Kambodzsa	851,50
Bermuda	228,80	Francia Guyana	136,50	Kamerun	351,00
Bhután	351,00	Franciaország	40,30	Kanada	52,00
Bissau - Guinea	851,50	Franciaország mobil	143,00	Kanári-szigetek	40,30
Bolívia	851,50	Fülöp - szigetek	136,50	Katar	182,00
Bosznia - Hercegovina	102,70	Gabon	351,00	Kazahsztán	126,10
Bosznia - Hercegovina mobil	119,60	Gambia	851,50	Kelet - Timor	851,50
Botswana	136,50	Ghána	228,80	Kenya	351,00
Brazília	182,00	Gibraltár	182,00	Kína	136,50
Brit Virgin - szigetek	228,80	Görögország	41,60	Kirgizisztán	351,00
Brunei	351,00	Görögország mobil	136,50	Kiribati	851,50
Bulgária	119,60	Grenada	851,50	Kolumbia	119,60
Burkina Faso	228,80	Grönland	136,50	Kongó	182,00
Burundi	351,00	Grúzia	136,50	Kongói Dem. Köz. (Zaire)	851,50
Chile	228,80	Guadeloupe	136,50	Koreai Köztársaság	119,60
Ciprus	49,40	Guam	851,50	Koreai NDK	851,50
Közép - afrikai Köztársaság	851,50	Nauru	851,50	Svájc mobil	136,50
Kuba	851,50	Németország	40,30	Svédország	49,40
Kuvait	228,80	Németország mobil	109,20	Svédország mobil	119,60
Laosz	851,50	Nepál	851,50	Szamoá	851,50
Lengyelország	52,00	Nicaragua	351,00	Szau - Arabia	228,80
Lengyelország mobil	182,00	Niger	182,00	Szenegál	351,00
Lesotho	351,00	Nigéria	182,00	Szingapúr	102,70
Lettország	102,70	Niue	851,50	Szingapúr mobil	119,60
Lettország mobil	136,50	Norfolk - sziget	851,50	Szíria	182,00
Libanon	351,00	Norvégia	62,40	Szlovákia	54,60
Libéria	351,00	Norvégia mobil	136,50	Szlovákia mobil	109,20
Líbia	136,50	Olaszország	40,30	Szlovénia	58,50
Liechtenstein	119,60	Olaszország mobil	126,10	Szlovénia mobil	126,10
Liechtenstein mobil	182,00	Omán	228,80	Szomália	851,50
Litvánia	102,70	Oroszország	126,10	Szudán	351,00
Luxemburg	40,30	Örményország	228,80	Szvázföld	228,80
Luxemburg mobil	119,60	Pakisztán	851,50	Tádzsikisztán	851,50
Macedónia	102,70	Palau	851,50	Tajvan	119,60
Macedónia mobil	122,20	Palesztin Önk.	136,50	Tanzánia (Zanzibár)	351,00
Madagaszkár	351,00	Panama	228,80	Thaiföld	136,50
Makaó	351,00	Pápua	851,50	Togo	351,00
Malajzia	182,00	Paraguay	851,50	Tokelau - szigetek	851,50
Malawi	228,80	Peru	228,80	Tonga	851,50
Maldív - szigetek	351,00	Portugália	41,60	Törökország	102,70
Mali	851,50	Portugália mobil	136,50	Törökország mobil	119,60
Málta	119,60	Puerto Rico	62,40	Trinidad és Tobago	851,50
Marokkó	136,50	Réunion	136,50	Tunézia	182,00
Martinique	136,50	Románia	74,10	Turks- és Caicos - szigetek	228,80
Mauritánia	228,80	Románia mobil	109,20	Türkmenisztán	851,50
Mauritius	351,00	Ruanda	851,50	Uganda	182,00
Mayotte	136,50	Saint - Lucia	228,80	Új - Guinea	851,50
Mexikó	136,50	Saint - Pierre és Miquelon	136,50	Új - Kaledónia	851,50
Mianmar	851,50	Saint Ilona	851,50	Új - Zéland	182,00
Midway	851,50	Saint Kitts és Nevis	351,00	Ukrajna	74,10
Mikronézia	851,50	Salamon - szigetek	851,50	Ukrajna mobil	119,60
Moldova	67,60	Salvador	851,50	Uruguay	351,00
Moldova mobil	119,60	San Marino	119,60	Üzbegisztán	182,00
Monaco	119,60	Sao - Tomé és Príncipe	851,50	Vanuatu	851,50
Monaco mobil	136,50	Seychelle - szigetek	351,00	Vatikán	40,30
Mongólia	351,00	Sierra Leone	351,00	Venezuela	228,80
Montserrat	228,80	Spanyolország	40,30	Vietnam	851,50
Mozambik	351,00	Spanyolország mobil	119,60	Wallis és Futuna	851,50
Nagy - Britannia, É. Ír	49,40	Sri Lanka	351,00	Zambia	351,00
Nagy - Britannia É. Ír	126,10	Suriname	851,50	Zimbabwe	182,00

Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

<i>mobil</i>					
Namibia	351,00	Svájc	40,30	Zöld - foki Köztársaság	851,50
Westel mobil irány	53,00				
Pannon GSM mobil irány	53,00				
Vodafone mobil irány	53,00				
Belföldi távolsági hívás	18,00				
Belföldi helyi hívás	18,00				

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

A táblázatban szereplő árak forintban értendők, 2003. október 1-től visszavonásig érvényesek. Az árak nem tartalmazzák a 20%-os Áfa-t és a behívás költségét.

A VoIP telefonszolgáltatásnál az áthelyezés díja

Az áthelyezés díja 10.000,- (tízezer) forint + ÁFA/áthelyezés

A VoIP telefonszolgáltatásnál átírás díja

Az átírás díja 1.000,- (ezer) forint + ÁFA/átírás

Bérelt vonali IP alapú telefonszolgáltatás díjai

- 64 kbps-os bérelt vonal és 2 hangcsatorna esetén: egyszeri díj: 120.000,- Ft + ÁFA;
- havi díj: 129.000,- Ft + ÁFA;
- forgalmi díj: a tényleges használat alapján számlázva; díjszabás megegyezik a VoIP díjszabással.

A fenti árak 1 éves szerződés esetén érvényesek; a havi díj tartalmazza a végponti eszköz bérleti díját. Ettől eltérő esetekben egyedi elbírálás történik.

5. számú melléklet; előfizetői nyilatkozat

ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT

Alulírott, a közvetítő (szolgáltató) választásra vonatkozó, a Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 111. §-ban foglalt jogomat gyakorolva, adataim feltüntetése mellett ezzel kijelentem, hogy szolgáltatóként a BT Limited Magyarországi Fióktelepe és szerződéses partnerét a H1 Telekom Kft-t választom. A H1 Telekommal szerződést kötök az alábbi szolgáltatásokra:

Helyi távbeszélő*	x
Belföldi távbeszélő	x
Nemzetközi távbeszélő	x

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a Magyar Telekom Nyrt-vel megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok és a választott szolgáltatás vonatkozásában módosul.

Kijelentem, hogy a Magyar Telekom Nyrt-vel, mint alaphálózati szolgáltatóval szemben nincs tartozásom, és e tekintetben ellenem végrehajtási eljárás nincs folyamatban.

ÜGYFÉL adatai:

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

¹ Természetes személyek esetében

² 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 (aláhúzendó)

Hozzájárulok ahhoz, hogy a H1 Telekom Kft. és a BT Limited Magyarországi Fióktelepe a fentiek szerinti adataimat a Magyar Telekom Nyrt. számára a szolgáltató előválasztás beállítása érdekében átadja.

*alaphálózati szolgáltató műszaki megvalósíthatósága függvényében

BUDAPEST, 200 . év . hónap . nap

.....
Aláírás, Ph

ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT **Számhordozás igénybevételéhez**

Alulírott, mint a képviselője a Hírközlésről szóló 2003. évi C. Tv. 182. § (2) bekezdése és a 46/2004. számú Kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve az alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra a H1 Telekom Kft-t választom és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, melynek során az alább rögzített kapcsolási számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a Magyar Telekom Nyrt-vel megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok vonatkozásában megszűnik, vagy módosul.

Kijelentem, hogy a Magyar Telekom Nyrt. felé lejárt számlatartozásom nincs.

Név:	
Székhely:	
Cgj.	
Adószám:	

A telefonszám(ok), melyekre a számhordozatósági szolgáltatást beállítatni kívánja:

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

Hozzájárulok ahhoz, hogy a H1 Telekom Kft a fentiek szerinti adataimat a Magyar Telekom Nyrt. számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

Kelt:

Aláírás, Ph