



**Általános Szerződési Feltételek
Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött
és
Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött
Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Készítés dátuma:	2008. október 15.
Utolsó módosítás dátuma:	2010. december 07.
Hatályos:	2011. január 07.

TARTALOM

1. Szolgáltató adatai, ügyfélszolgálat elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe	3.
2. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya	3.
3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása	3.
4. Elektronikus ügyfélszolgálat	4.
5. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai	5.
6. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése	7.
7. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája, az Előfizetői jogviszony létrejötte, legrövidebb szerződési időszak	8.
8. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei	9.
9. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei	12.
10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei	14.
11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei	14.
12. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere, rendelkezésre állás	17.
13. Az előfizetői szolgáltatások díja	19.
14. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok	23.
15. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	23.
16. Az ügyfélszolgálat működése, az Előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	26.
17. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	28.
18. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei	29.
19. Adatkezelés, adatbiztonság	29.
20. A számhordozási eljárás szabályai	30.
21. A Szolgáltatónál alkalmazott Hűségszerződésekre és Hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás	32.
22. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma	36.
23. Az ÁSZF elérhetősége	36.
24. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések	36.
25. Mellékletek	36.

1. Szolgáltató adatai, ügyfélszolgálat elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe

Szolgáltató cégneve:	Ephone Magyarország Távközlési, Kivitelező és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.
Szolgáltató rövidített cégneve:	Ephone Magyarország Kft.
Szolgáltató székhelye:	6724 Szeged, Kálvária sgt. 87. „I” ép. 1. em.
Szolgáltató telefonszáma:	1222, külföldről: +3614450000 Fax: +3614450100
Adószám:	13680530-2-06
Cégjegyzékszám:	06-09-010462
Statistikai szám jel:	13680530-4531-113-06
Bankszámlaszám:	OTP 11735005-29909331
Szolgáltató internetes honlapjának címe:	www.ephone.hu
ÁSZF elérhetősége:	www.ephone.hu
Elektronikus ügyfélszolgálat elérhetősége:	www.ephone.hu
Központi e-mail cím:	info@ephone.hu
Ügyfélszolgálat elérhetősége:	6724 Szeged, Kálvária sgt. 87. I ép. 1 em. H-P 9:00-16:00

2. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya

A Hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 130.§ (1) –ben foglaltaknak megfelelően, figyelemmel a 16/2003 (XII. 27.) IHM rendelet 3§ (1) bekezdésére a Szolgáltató írásban Általános Szerződési Feltételeket köteles készíteni.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.

Az ÁSZF tárgyi hatálya a címben specifikált IP alapú hangszolgáltatásra terjed ki.

Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely használja, vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

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

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed a Magyar Köztársaság területén mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi Előfizetői szerződésben ezen ÁSZF-től egyező akaratral, közös megegyezéssel eltérhetnek.

Az ÁSZF.-et a Szolgáltató WEB oldalán és az ügyfélszolgálaton megtekintés céljából rendelkezésre bocsátja, arról másolat - térítés ellenében - kérhető.

Az ÁSZF az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet alapján a Nemzeti Hírközlési Hatóság (a továbbiakban hatóság) nyilvántartásba vételétől határozatlan ideig hatályos.

3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások meghatározása

A jelen ÁSZF alkalmazásában a szolgáltatás a helyhez kötött, és a helyhez nem kötött telefonszolgáltatást jelenti, amelyek segítségével az Előfizetők az előfizetői végponton keresztül telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, amely segítségével az Előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött, illetve helyhez nem kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára, vagy bármely mobiltelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon, vagy bármely helyhez kötött és helyhez nem kötött telefonhálózathoz vagy mobiltelefon hálózathoz érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányba, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból. (számozás a 164/2005. (VIII. 16.) Korm. Rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási terve alapján).

A nem helyhez kötött telefonszolgáltatás jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, hogy a helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (SHS=21) esetén az Előfizetők azonosítását a 21-abc-defg felépítésű előfizetői hívószám teszi lehetővé. A szolgáltatás csak Magyarország területén vehető igénybe. A helyhez nem kötött elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pont helye változhat. A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás a helyhez kötöttel hívások kezdeményezése és hívhatóság szempontjából megegyezik.

A szolgáltatások leírását, valamint díjait a Szolgáltató internetes oldalán a www.ephone.hu címen elérhetővé teszi, annak változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

Az előfizetői szolgáltatásokat a 4-es számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató weboldalán és ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

4. Elektronikus ügyfélszolgálat

Az Ephone Magyarország Kft. honlapján a www.ephone.hu címen elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. Az elektronikus ügyfélszolgálatot az Előfizetők az ügyfél-azonosítókód / telefonszám és egy jelszó segítségével érhetik el (amelyet regisztrációkor kell megadni).

Az elektronikus ügyfélszolgálat segítségével az Előfizetőnek lehetősége van:

- Szerződést kötni
- Szerződést módosítani
- Számlainformációkról tájékozódni*
- Adatait módosítani
- Egyéb szolgáltatásokat megrendelni
- Egyéb szolgáltatásokat lemondani
- Hibát bejelenteni írásban
- Egyenleget feltölteni.

* Az számlainformációt minden Előfizető azonosítójának és jelszavának megadásával folyamatosan megtekintheti, és visszamenőleg 3 hónapra ellenőrizheti. A számlainformáció az alábbi adatokat tartalmazza:

- hívás sorszáma
- hívás kezdő időpontja
- hívás befejezésének időpontja
- hívó száma
- hívott száma
- célirány
- hívás időtartama
- hívás költsége

5. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek.

Egyenlegfeltöltéssel történő u.n. „prepaid” szerződést az Előfizető on-line formában a www.ephone.hu oldalon köthet. „Prepaid” szerződéssel rendelkező Előfizetők kizárólag díjmentes egyéb szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

Utólagos elszámolású u.n. „postpay” Előfizetői szerződést a felek kizárólag írásban kötik meg. Minden havidíjas szolgáltatás kizárólag „postpay” szerződéssel vehető igénybe.

Kivételes esetben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhet. Ráutaló magatartással létrejöttek tekinthető a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő a szolgáltatást igazolható módon igénybe vette.

5.1. Szerződéskötés

Szerződő felek az Előfizetői szerződést írásban üzletkötőn keresztül, ügyfélszolgálaton, illetve elektronikus formában a Szolgáltató internetes oldalán a www.ephone.hu címen kötik meg. Az Előfizetői szerződésből fakadó jogok érvényesítése és kötelezettségek teljesítése akkortól történik, amikortól a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét biztosítja.

Üzletkötőn keresztül vagy ügyfélszolgálaton megkötött írásos szerződés úgy jön létre, hogy az Előfizető a szerződést aláírásával hitelesíti. A szerződés aláírásával az Előfizető az ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve elfogadottnak tekinti. A szerződés a Felek között határozatlan időre jön létre kivéve, ha a Felek meghatározzák a szerződés időtartamát előre. A szerződés aláírását követően a Szolgáltató maximum 30 napon belül aktiválja a megrendelt szolgáltatásokat az Előfizető számára. Az aktiválást követően a Szolgáltató az Előfizetőnek megküldött e-mailben jelzi a szolgáltatás aktív állapotát.

A www.ephone.hu internetes oldalon megkötött elektronikus szerződés úgy jön létre, hogy az Előfizető a regisztráció során a regisztrációs oldalon elhelyezett "Regisztráció" gombra való kattintással az ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve elfogadottnak tekinti. Az ÁSZF a Szolgáltató oldalán a szerződéskötést megelőzően tanulmányozható, letölthető, illetve a szerződéskötés folyamata közben is elolvasható. Az Előfizetői szerződés az ÁSZF elfogadásával határozatlan időre akkor jön létre, ha a Szolgáltató ezt az Előfizetőnek megküldött e-mail formájában visszajelezte. A Szolgáltató internetes oldalán megkötött szerződések kizárólag előre fizető (prepaid) jogviszonyt tesznek lehetővé.

5.1.1. Az egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az Előfizető neve, állandó lakóhelye illetve székhelye, tartózkodási helye (levelezési címe),
- c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje; személyi igazolvány száma
- d) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, adószáma valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- e) az Előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- f) a szerződés tartama;
- g) a szolgáltatás létesítési helyének címe
- h) a szolgáltatás megkezdésének határideje
- i) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, előfizetői hívószám, a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az Előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az Előfizető kifejezett kérésére létesíthető az Előfizető helyiségén kívül;
- j) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja
- k) az Előfizető e-mail címe

l) az Előfizető által meghatározott biztonsági korlát mértéke

Írásos szerződés létrejöttével egyidejűleg a Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja a 3. számú mellékletben megjelölt díj ellenében.

Egyedi esetekben a szerződés kibővíthet az Előfizetői szerződésben rögzített egyéb mellékletekkel.

5.1.2. Amennyiben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással jött létre, a Szolgáltató postai vagy elektronikus úton megküldi az Előfizetői szerződés dokumentumait az Előfizetőnek, aki a kézhezvételtől számított 30 napon belül köteles azt aláírva visszajuttatni a Szolgáltatónak. Ennek elmaradása esetén a ráutaló magatartással létrejött szerződés azonnal hatályát veszíti és a Szolgáltató a megrendelt szolgáltatásokat törli. Az előírt határidőn belül visszaküldött szerződés esetén a szerződés létrejöttének időpontja a szolgáltatás átadás/átvételének napjával megegyezik.

5.1.3. A szerződést az Előfizető részéről

- a) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban meghatalmazott képviselője
- b) nem természetes személy Előfizető esetén a képviselőre jogosult személy(ek) cégszerűen, a Szolgáltató részéről
- c) az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy
- d) az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírással felhatalmazott képviselője írja alá.

Az Előfizetői szerződésben foglalt adatok valóságtartalmáért az aláíró személy tartozik felelősséggel, az Előfizetői szerződéssel járó kötelezettségek az Előfizetőt terhelik.

5.2. Szerződéskötés megtagadása

A Szolgáltatót az Eht. 129.§.(1) bekezdése alapján nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ezért fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján megtagadhassa az új Előfizetői szerződés megkötését:

- ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket nem tudja biztosítani,
- ha a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Előfizetőnek a Szolgáltató felé tartozása van, vagy tudomására jut, hogy az Előfizetőnek más Szolgáltatókkal szemben 30 napnál régebbi lejárt tartozása van
- ha a Szolgáltatónál korábban igénybevett szolgáltatást az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg.
- ha - különös tekintettel az akciókhoz kötődő igénylések esetében - az Előfizető a Szolgáltatónak az előfizetői hozzáférési pont (fizikai) létesítése időpontjának egyeztetésére irányuló megkeresésétől számított 30 napon belül nem biztosítja Szolgáltató részére a megvalósítás (bekötés) feltételeit.
- ha a Szolgáltató az Előfizetővel korábban fennállott szerződését felbontotta

Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy:

- az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának megfizetéséhez kösse
- a szerződés megkötésével egyidejűleg a belépési díj egyidejű megfizetésével egyhavi előfizetési díjnak megfelelő összeg - mint biztosíték - megfizetését kérje, mely biztosíték a szerződés megszűnése esetén díjtartozás hiányában Előfizetőnek visszajár
- határozott idejű szerződést kössön

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy fenti lehetőségek közül megítélése szerint válasszon, vagy azokat együttesen alkalmazza.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési Szolgáltatóknál ellenőrizze.

5.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által a hírközlési hatósághoz bejelentett, és ott nyilvántartásba vett területeken érhető el. Jelenleg ez a Magyar Köztársaság területe. A szolgáltatás az előfizetői hozzáférési pont

létesítése, illetve a szolgáltatáscsomag bekapcsolása után az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött Előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

A Szolgáltató a szolgáltatás tartalmát az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatáscsomagokat alakíthat ki.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatásnak nincs időbeli korlátja.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt Szolgáltató az igénylőt - annak kérésére - előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

6. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése

6.1. Előfizetői hozzáférési pont

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (telepítési díj) felszámítani, abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatót bízta meg a hozzáférési pont kialakításával.

Azon Előfizetők, akik helyhez nem kötött távközlési szolgáltatást vesznek igénybe, önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzáférési pontot. A szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani.

Azon Előfizetők, akik helyhez kötött távközlési szolgáltatást vesznek igénybe, önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői végpontot. A szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani, de az Előfizetőnek írásos szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

6.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizető külön kérésére az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – az 5. számú mellékletben vállalt célértéknek megfelelően - a hálózatahoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti. Amennyiben a szolgáltató a 5. számú mellékletben vállalt célértéken belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, az Szolgáltató részéről az Előfizetői szerződés késedelmes teljesítésének minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után a telepítés díjának egyharmada, legfeljebb azonban a telepítés díjával megegyező összegű. A telepítés díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató weboldalán (www.ephone.hu) kötött elektronikus szerződés megkötésekor a Szolgáltató azt feltételezi, hogy az Előfizető önállóan alakítja ki előfizetői hozzáférési pontját. Abban az esetben, ha az Előfizető igényli a hozzáférési pont kialakításához a Szolgáltató közreműködését, igényét külön kell jeleznie a Szolgáltatónak.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az igénybejelentéstől számított, az 5. számú mellékletben vállalt célértéken túli Előfizetői hozzáférési pont létesítés, vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha:

- a) a Felek az 5. számú mellékletben vállalt célértéknél későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a kiszámlázott telepítési díjat a számla határidejéig nem fizeti be, vagy
- c) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- d) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg.

6.3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítése

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A telepítési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában rendelkezésre álló internet-csatlakozási pont mellé telepíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket. További kábelezési, vagy minden olyan munkát elvégzése, ami a szolgáltatás igénybevételének helyéig tart, az Előfizető feladata.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja.

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért, megállapodás alapján vállalja.

7. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája, az Előfizetői jogviszony létrejötte, legrövidebb szerződési időszak

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni (természetes személy) és az üzleti (közületi) előfizetőt.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető ezt a nyilatkozatát az Előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja, ha ennek feltételei fennállnak.

7.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok

Az Előfizetői szerződés megkötéséhez a 5.1.1 pont szerinti adatok szükségesek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, hiányosan, vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, az Előfizetői szerződés nem jön létre.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok bemutatását kérheti:

a) Cégbjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

30 napnál nem régebbi és hatályos adatokat tartalmazó cégbíróági bejegyző végzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldány, a cégbjegyzésre jogosult személy azonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégbjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében: 30 napnál nem régebbi hatályos adatokat tartalmazó bírósági nyilvántartásba vételről rendelkező végzés, vagy nyilvántartásba vétel előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett másolati példánya, a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya. Szükséges lehet meghatalmazás közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el.

c) Egyéni vállalkozók esetében: a vállalkozó igazolvány eredeti vagy másolati példánya, személyi azonosító okmány, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében: személyi azonosító okmány, meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

Jelen pont vonatkozásában személy azonosítására alkalmas dokumentumnak minősül a személyi igazolvány és a lakcímkártya, az új típusú vezetői engedély, az útlevél, a tartózkodási engedély, a letelepedési engedély.

A Szolgáltató weboldalán (www.ephone.hu) kötött elektronikus szerződés megkötésekor az Előfizetőnek nem kell okmányokat bemutatni, mert a szerződés elektronikusan jön létre. Az elektronikus szerződés megkötésekor az Előfizető magára nézve kötelezően elfogadja az ÁSZF tartalmát.

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az 5. pont szerint kell eljárni. Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

A Szolgáltató azon ügyfelei, akik előrefizető (u.n. prepaid) státust választanak, a regisztrációt követően 100 Ft tesztgegyenleget kapnak, amelyet a szolgáltatás kipróbálására vehetnek igénybe. A tesztgegyenleg az aktivációt követő 14 napon belül használható fel. Amennyiben az Előfizető az aktivációt követő 14 napon belül nem kezdi meg a szolgáltatás igénybevételét, és nem tölti fel virtuális számláját minimálisan bruttó 1000 Ft-tal, úgy regisztrációja a 15. napon értesítés mellett törlésre kerül.

A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi Előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő díjat egy összegben előre elkérni az Előfizetőtől.

Legrövidebb szerződési időszakot természetes személy esetén és egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

8. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

8.1. Az egyedi Előfizetői szerződés módosítása

A szerződés általában a Felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi Előfizetői szerződés módosítása írásban, üzletkötőn keresztül, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, postai levélben, elektronikus ügyfélszolgálaton egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet. Az egyedi Előfizetői szerződés elektronikus ügyfélszolgálat igénybevételével történő módosítására az ÁSZF. 4. pontjában foglaltak irányadók.

A módosítás érvényességének feltétele, hogy az ne legyen ellentétes az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseivel vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy a Hűség szerződésben vagy valamely Akció keretében megkötött szerződésben foglaltakkal.

8.2. Az ÁSZF módosítása

Az ÁSZF - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a jelen bekezdésben foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 8.3. pont tartalmazza.

8.3. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei

A Szolgáltató a jelen rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató:

- a) a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- c) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- d) egyéb, vis maior vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.
- e) Amennyiben az Előfizető rendszeres és 15 napot meghaladó késedelembe esik a szolgáltatási számlák kifizetését illetően, a Szolgáltatónak jogában áll az utólagos elszámolású (postpay) státuszt előre fizető (prepaid) státuszúra váltani az Előfizető értesítése mellett.

A Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

8.4. Az Előfizető, ÁSZF módosítás miatti szerződés felmondási joga

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 8.3. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatási értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Ha 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.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

A jelen pont vonatkozásában az előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja az elektronikus levél formájában kézbesített értesítés elküldésének napját követő 4. napon, illetve az egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítés esetében az egyéb elektronikus hírközlési módon megtett közlés napját követő 4. napon.

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

8.5. Kétoldalú szerződésmódosítás - lényeges módosítások esetében

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

Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a szerződés módosítást kezdeményezni. Az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

8.6. Díjmódosítás

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az ÁSZF módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó eltérő megállapodása kivételével - elfogadásnak minősül.

8.7. Előfizető egyoldalú szerződés módosításai

Az egyedi Előfizetői szerződésnek az előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

8.7.1. Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja Előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette és az előfizetői minőség megváltoztatásához szükséges feltételeket igazolta. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

8.7.2. Ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát, a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése

előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

8.7.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 30 napon) belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

8.7.4 Ha az Előfizető módosítani kívánja havidíjas szolgáltatásainak körét (új szolgáltatás aktiválása, meglévő szolgáltatás lemondása), azt a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja, feltéve, hogy kérelmét írásban (postai levél, fax, e-mail) annak kért hatályba lépése előtt legalább 3 munkanappal eljuttatta a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

8.8. Felek közös megegyezésével történő Előfizetői szerződés módosítás

8.8.1 Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a Feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az átírás időpontját az átírást kérő Felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi előfizető jogutódja - az a személy akinek javára az átírás történt - a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik.

Előfizető kijelenti, hogy az átírást követő 15 napon belül rendezi jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tesz a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

8.8.2. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásakor egyeztetett időpontban - de legfeljebb a kérelem beérkezését követő 30 napon belül - teljesíti, ha a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az egyeztetett időpontban saját érdekkörében felmerülő okból nem teljesít, úgy az késedelmes teljesítésnek minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű. Az áthelyezés díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, amely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 180 napon belül nem kerül sor, az Előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

Az áthelyezés díját 3. számú melléklet tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az Előfizetői szerződés megszűnik.

8.9 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja:

- a) ha a Felek ebben megállapodtak;
- b) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- c) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére megváltoztatja az előfizetői hívószámot, ha annak műszaki feltételei adottak. Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésre álló számtartományból. Az Előfizető kérésére történő számváltoztatás díját a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hívószám megváltoztatására irányuló kérelmét műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles a b) és c) pontban meghatározott esetekben az Előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíteni a hívószám megváltozásáról, és tájékoztatni a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 8.§ (5)-ben lefektetett jogairól.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató 60 napig - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészlethől az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. Előfizetői igény hiányában Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hívószámot 60 nap után más előfizetőhöz rendelje.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

8.10 Az Előfizetői szerződés módosítása elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül

A Szolgáltató minden Előfizetőnek lehetőséget biztosít elektronikus ügyfélszolgálatán (www.ephone.hu) szerződéses adatainak megváltoztatására jelen ÁSZF 4. pontja szerint. Az ettől eltérő adatváltozásokat és módosításokat jelen ÁSZF 8.7 pontja szabályozza.

9. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének bármely esetében a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető hívást kezdeményezni és fogadni nem tud. Ez vonatkozik a segélyhívó számokra is.

9.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- d) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- e) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

9.2. Szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli, előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maiornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben 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 meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

9.3. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés, ha a szünetelést az Előfizető kérte, vagy a szünetelés az Előfizetőnek felróható okra vezethető vissza.

Az Előfizető kérésére az előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet – kivéve a határozott idejű szerződések.

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban kérheti. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi, a 3.sz mellékletben meghatározott eljárási díj megfizetése mellett. Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít. Amennyiben az Előfizető a szüneteltetés lejártá után nem kéri a szolgáltatás visszakapcsolását, úgy Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 8 napos felmondási idővel felmondani.

A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető legalább egy hónapra szüneteltetheti. A szüneteltetés összydőtartama naptári évenként legfeljebb 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást feltételes kedvezménnyel kívánja igénybe venni, úgy az érdekkörébe tartozó szolgáltatás szüneteltetésének lehetőségéről a hűségnyilatkozatban vállalt időtartamra lemond.

Határozott idejű Előfizetői Szerződések esetében a szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei

10.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására 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 vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló első felszólításban megjelölt - de legalább 8 napos; 50 000 Ft feletti díjtartozás esetén a fizetési határidő lejártát követő 5 napos- határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d) Tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket.

10.1.2. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 10.1.b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

10.1.3. A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban, elektronikus levél formájában értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatásokat sem biztosítja. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

A fenti bekezdéstől eltérően a telefonszolgáltatás tekintetében Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét

10.2. Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 10.1. pont szerinti bármely korlátozást a kérelem kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, az Előfizetőnek nincs semmilyen díjtartozása, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. számú mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat (visszakapcsolási díj Szolgáltató általi felfüggesztés esetén) számolhat fel.

A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti – korlátozásból eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei.

11.1. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével – amennyiben a Felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

11.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amellyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

11.2.1. A határozatlan idejű szerződés automatikusan megszűnik, amennyiben az Előfizető az utolsó hívást követően 360 napig teljesen tétlen. Ez azt jelenti, hogy az Előfizető arra alkalmas készülékkel nem regisztrál a Szolgáltató hálózatában, illetve hívást nem kezdeményez, és nem fogad. Határozatlan idejű szerződés automatikus megszűnése esetén az Előfizető:

- a) a szerződés megszűnését követő 30 napig visszaigényelheti hívószámát az adminisztrációs díj megfizetése mellett.
- b) amennyiben az Előfizető előre fizető (prepaid), virtuális egyenlegén lévő összeget visszaigényelheti az adminisztrációs díj megfizetése mellett a szerződés megszűnését követő 30 napon belül.
- c) nem élhet számhordozási kéressel a Szolgáltató felé.

Az adminisztrációs díj mértékét jelen ÁSZF. 3 sz. melléklete tartalmazza.

11.3. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést írásban, legalább 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 11.9. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

11.4. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának határideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést Szolgáltató egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az

Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta, nem fogadta el, nem kereste, ismeretlen vagy elköltözött, meghalt” jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

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

11.5. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 11.4. pontban meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű* működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az Előfizető az egyetemes előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

* Különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja.

11.6. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette, és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

11.6.1. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az ÁSZF 10. pontjának feltételei szerint – a kárenyhítés érdekében korlátozni az előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.6.2. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni, és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

11.7 A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása a prepaid egyenleg lejáratát követően

Amennyiben az előre fizető (prepaid) Előfizető egyenlegének felhasználási határideje az ÁSZF 13.4 pontjában foglaltak szerint lejár, úgy Előfizetői szerződése automatikusan megszűnik.

11.8. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a

díjvisszatérítésre. Az 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató az Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

11.9. Az Előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására, különben ezen esetekben az Előfizető elveszíti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszíti az Előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

11.10. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a tőle elvárható módon együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak. Amennyiben ennek a kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére.

12. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése, és teljesülésük mérésének módszere, rendelkezésre állás.

A minőségi mutatók meghatározását, illetve ezek minimál, és célértékeit az 5. számú melléklet tartalmazza.

12.1. A minőségi célértékek értelmezése

12.1.1. Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap]

12.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett óra]

12.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap]

12.1.4. A szolgáltatás-rendelkezésre állása (RA)

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]

A rendelkezésre állás számítási módja

$RA = [1 - SZKT / SZT] * 100$, ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

12.1.5. A sikertelen hívások aránya

A sikertelen hívások aránya a vizsgált időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

12.1.6. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítése az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

12.1.7. Kezelő, hibafelvevő válaszideje:

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszideje. (másodperc)

12.1.8. Bithibaarány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

12.1.9. Megrendelt havi díjas szolgáltatások aktiválásának határideje:

A havi díjas szolgáltatások megrendelésének beérkezésétől számított munkanapok száma az esetek 80%-ban (munkanap)

12.2. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
 - b) a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
 - c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve a 229/2008. (IX. 12.) Kormányrendeletben és az MSZ EN 50083-7:1998 szabványban meghatározott mérésszámban és módon.
 - d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.
- A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

12.3. A minőségi célértéktől való eltérés

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereitől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az 5. sz. mellékletben jelöli meg, ahol Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/részszerelés megnevezésével tételesen feltüntetni. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

- a) csökkentett műszaki minőségű részszerelés felhasználásával vagy
- b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszerelés igénybe vétele akkor indokolt, ha

- a) a szolgáltatás másik, teljes értékű részszerelés felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy
- b) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, vagy
- c) az Előfizetői végpont nem áll rendelkezésre megfelelő minőségű internet-kapcsolat a teljes értékű szolgáltatás nyújtására.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részszerelés igénybe vétele esetén az Előfizető a 3. sz. mellékletben meghatározott normál díjakat fizeti meg a Szolgáltatónak.

12.4. Minőségi célérték miatti előfizetői vita

Ha az előfizető panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

A Szolgáltató nem tekinti a minőségi célértéktől való eltérésnek az Előfizető internet-kapcsolatának hibájából bekövetkező minőségromlást.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve az egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

13. Az előfizetői szolgáltatások díja

13.1. Egyszeri díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 3. sz. melléklet szerinti egyszeri, illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni. Alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

13.2. Előfizetési díjak

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF 3. sz. melléklete szerinti díjakat köteles fizetni.

13.3. Számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában elektronikus számlát, vagy igény esetén nyomtatott számlát, illetve postai utalványt (sárga csekk) küld az Előfizetőnek, aki a számla összegét az azon feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. Nyomtatott számlát és postai utalványon történő fizetési módot, kizárólag az utólagos elszámolású Előfizetők vehetik igénybe. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhoz 10. napjáig bejelenteni. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A Szolgáltató jogosult hőközi számla kiállítására abban az esetben, ha az előfizető bruttó egyenlege eléri vagy meghaladja az 50000 Ft-ot. Az 50000 Ft-ot meghaladó számlák fizetési határideje a számla keltétől számított 8 naptári nap. Késedelmes fizetés esetén a jelen ÁSZF 10.1 pontjában foglaltak a mérvadóak.

A Szolgáltató a számla kiállításáért számlázási díjat számol fel, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza. Szolgáltató jogosult a számlázási díjból kedvezményt biztosítani az Előfizetőnek

- a) ha Előfizető elektronikus számlázási módot és fizetési módként banki átutalást választ;
- b) Egyedi megállapodás keretében.

A kedvezmény mértékét az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által választott módon, a 13.7 pontban megjelölt fizetési módok valamelyikének igénybevételeével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi, nyilvántartásában kimutatja, és elektronikus ügyfélszolgálat útján az Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

Amennyiben az Előfizető un. előre fizető (prepaid), az egyenlegfeltöltést követően kapja meg elektronikus számláját a szerződésben rögzített számlázási e-mail címre.

A telepítési díjat, ha ilyen költség felmerül, az Előfizető bekapcsolása után fizeti meg az Előfizető a szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkor jogszabályoknak megfelel. A számlázási rendszer zárt, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

13.3.1.1. Az elektronikus számla. A Szolgáltató alapesetben elektronikus úton bocsát ki számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanágát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat (1992. évi LXXIV. törvény 13. §-ának (1) bekezdésének 16-17. pontja alapján) amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

13.3.1.2. Papír alapú számla, illetve postai utalvány (sárga csekk) igényelhető:

- a) az Előfizetői szerződés megkötésekor

- b) az Előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok)

13.3.1.3. Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, amelyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót elektronikus ügyfélszolgálatán keresztül értesíteni, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

13.3.1.4. A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

13.3.1.5. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. Amennyiben az Előfizető nem kapja meg a Szolgáltató által küldött számlát, azt köteles jelezni az ügyfélszolgálaton, vagy köteles ellenőrizni az elektronikus ügyfélszolgálaton. Ezen feltételek nem teljesülése esetén a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a díjtartozás miatti korlátozásokból adódó károkért.

13.3.1.6. Az Előfizető a kézbesített elektronikus számlát a Szolgáltató weboldalán a www.ephone.hu címen ellenőrizheti. Adóigazgatási azonosításra a kapott elektronikus számla csak változatlan, elektronikus formában tárolva alkalmas.

13.3.1.7. A számla teljesítése banki átutalással, banki készpénzbefizetéssel, postai utalványon történő készpénzbefizetéssel (sárga csekken), illetve postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad készpénzes teljesítést is.

13.3.1.8. Az elektronikus számlázási mód lemondására írásban postai úton, tértivevényesen feladott levél formájában van lehetőség, valamint digitális aláírással ellátott e-mail formájában, amellyel az Előfizető egyértelműen beazonosítható. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, amelyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az Előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

13.4. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

Előre fizető (prepaid) Előfizetők esetében nem definiálunk számlázási időszakot. Az Előfizető egyenlegfeltöltése után 10 munkanapon belül megkapja egyenlegfeltöltéséről számláját.

A Szolgáltató azon ügyfelei, amelyek előre fizető (u.n. prepaid) státust választanak, a regisztrációt követően 100 Ft tesztgyenleget kapnak, amelyet a szolgáltatás kipróbálására vehetnek igénybe. A tesztgyenleg az aktivációt követő 14 napon belül használható fel. Amennyiben az Előfizető az aktivációt követő 14 napon belül nem kezdi meg a szolgáltatás igénybevételét, és nem tölti fel virtuális számláját minimálisan bruttó 1000 Ft-tal, úgy regisztrációja a 15. napon értesítés mellett törlésre kerül. A feltöltött összeg a feltöltést követően 360 napig használható fel. A Szolgáltató az egyenleg érvényességi idejének letelte előtt 30 nappal e-mailben figyelmezteti az Előfizetőt a felhasználás határidejének lejártára. Amennyiben az egyenlegfeltöltés nem történik meg, az Előfizető szerződése automatikusan megszűnik.

Utólagos elszámolású (postpay) Előfizetők esetében az előfizetési- és a forgalmi díj megfizetésének gyakorisága havi rendszerességű. A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül esedékes. Amennyiben az utólagos elszámolású (postpay) Előfizető a tárgy hónapot megelőző 3 havi számlájának átlaga nem éri el a bruttó 1000 Ft összeget, Szolgáltató jogosult az Előfizető fizetési státusát értesítés mellett előre fizető (prepaid) fizetési módra változtatni.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon értesíti.

13.5. Kedvezmény az egyes díjakban

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a telepítési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen, illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás,
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a telepítési díjat és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre korlátozni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai lehetnek elsősorban:

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítja, és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani, és kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak -akciós szerződésben meghatározott- kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

13.6. Az egyes díjak esedékessége

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, a telepítési díj és az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

13.7. Díjfizetési módok

13.7.1 Előre fizető (prepaid) Előfizető esetén: Ahhoz, hogy az Előfizető hálózaton kívüli hívást tudjon kezdeményezni, minimum 1000 Ft egyenlegfeltöltés szükséges.

13.7.1.1 Egyenlegfeltöltés Szolgáltató weboldalán keresztül

A szerződéskötéskor megadott azonosító vagy igényelt telefonszám, valamint a megadott jelszó segítségével be kell lépni a Szolgáltató weboldalára a www.ephone.hu címen. Ezt követően ki kell választani a feltölteni kívánt egyenleget, ezután következik a fizetési mód kiválasztása. Jelenleg 2 fizetési mód áll ügyfeleink rendelkezésére:

- Fizetés bankkártyával: amennyiben az Előfizető egyenlegét bankkártyával kívánja feltölteni a fentiekhez hasonló módon kell eljárnia, azzal a különbséggel, hogy fizetési módként a bankkártyás fizetést kell választania. A fizetési mód kiválasztását követően a Szolgáltató átirányítja az Előfizetőt az OTP Bank fizető oldalára, ahol bankkártyája adatainak megadását követően a bank azonnal feltölti egyenlegét. A fizetőfelület háromszereplős: Szolgáltató, Bank és Előfizető. A háromszereplős fizetés a bank által biztosított internetes (böngészős) felületen megy végbe, azaz a Ephone weboldala és az Előfizető által megadott adatokból együttesen állnak elő a tranzakció adatai. Ezen fizetési mód alkalmazásakor a bankkártya adatok biztonságos továbbításáért (a fizetőfelület Előfizetői oldala és a bank között) a bank felel. A feltöltött összeg azonnal felhasználható, hívások azonnal kezdeményezhetők.

13.7.1.2 Egyenlegfeltöltés egyéb módon

- Fizetés készpénzzel: ezt a fizetési módot azon Előfizetők vehetik igénybe, akik nem rendelkeznek az előző fizetési lehetőségek egyikével sem. Készpénz befizetési lehetőség kizárólag a Szolgáltató ügyfélszolgálatán áll rendelkezésre. A készpénzzel feltöltött egyenleg azonnal felhasználható.
- Fizetés feltöltő kártyával: Előfizető egyenleg feltöltésére prepaid (lekarparható felületű) kártyát is használhat. Ilyen kártyát ügyfélszolgálati irodánkban, valamint partnereinken keresztül vásárolhat. A Szolgáltató partnereinek listáját weboldalán a www.ephone.hu címen közzéteszi. A feltöltőkártyás fizetés folyamata: az Előfizető a kártya hátoldalát lekaparva előbb a kártya egyedi azonosítóját, majd a ledörzsölt része alatti karaktersort begépeli a Szolgáltató által üzemeltetett elektronikus ügyfélszolgálatának kártyafeltöltés menüjében. A kártya hátoldalán található útmutatást követve az egyenleg itt feltölthető, és azonnal lebeszélhető.
- Fizetés banki átutalással: Az Előfizető megbízást ad bankja számára, hogy utalja át a Szolgáltató OTP banknál vezetett 11735005-29909331 számú számlájára a feltölteni kívánt összeget. Az utalás beérkezését követően a Szolgáltató jóváírja ezt a befizetést az Előfizető virtuális számláján. Az utalás üzenet rovatába az Előfizető köteles egyértelműen azonosítani magát. (Ephone telefonszám)

13.7.2. Utólagos elszámolású (postpay) Előfizető esetén az előfizetési valamint a forgalmi díj kiegyenlítésének módja lehet:

- a) banki átutalás az Előfizető megbízása alapján lakossági vagy vállalkozási számláról,
- b) banki készpénzbefizetés,
- c) postai utalványon történő befizetés (sárga csekk),
- d) postai átutalás (rózsaszín csekk)
- e) készpénzes kiegyenlítés ügyfélszolgálaton.

13.8. Az Előfizetőt terhelő késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

13.9. A Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

13.10. A késedelmi kamat mértéke

A késedelmi kamat mértéke, az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén is a mindenkorin jegybani alapkamat kétszerese minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva.

13.11. A befizetések elszámolása

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

13.12. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékű jog engedményezése stb., amelynek összegét a Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.

14. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok

14.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva vagy digitális aláírással ellátott elektronikus levélben írásban jogosult megtenni

14.2. A Szolgáltató közzétételi kötelezettsége

A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben és internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

14.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettsége

A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben) vagy,
- b) elektronikus levélben, vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, vagy

14.4. Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Fenti értesítésekkel egyidejűleg Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a felmondás feltételeiről.

15. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

15.1. Hibabejelentő szolgálat működése

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál telefonon vagy személyesen jelentheti be.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) előhangos hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az előhangos szolgálat szünetelése idején a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató köteles nyilvántartásba venni, és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdheti a hibabejáratást.

15.2. Hibabejelentés, hibás teljesítés

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, e-mailben vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeknél alacsonyabb szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) a hibát nem jelentették be,
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- g) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

15.3. Hibaelhárítás időtartama

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejáratoló eljárása eredményeként valószínűsített érdekkörébe tartozó hibát az 5. számú mellékletben vállalt célértéken belül kijavítani.

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

15.3.1. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 15.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

15.4. A hibabejelentés nyilvántartása

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabejáratoló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

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

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

15.5. Hibabejelentés visszaigazolása

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan e-mailben az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott, vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában

15.6. Előfizető értesítése a hiba javításáról

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató haladéktalanul 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 kötbért fizet.

A Szolgáltató a hibaelhárítás után, annak megtörténtéről az Előfizetőt e-mail formájában értesíti. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

15.7. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítás során

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 15.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

15.8. Előfizető érdekkörébe tartozó hiba

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, és a 3. számú melléklet szerinti kiszállási- és munka óradíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

15.8.1. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 3. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

15.9. Soron kívüli hibaelhárítás

Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdje a helyszíni hibaelhárítást a 3. számú mellékletben megjelölt sürgősségi díj ellenében.

15.10. Késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A 15.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- a) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető nem, vagy csak utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

15.11. Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett Szolgáltatót értesíti.

16. Az ügyfélszolgálat működése, az Előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).

16.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, amelynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1 sz. pontja tartalmazza.

A szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálatára elérhető a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

16.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó, illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat, és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat, és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban szerződésével összefüggésben panasszal élhet.

16.2.1. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 15. pontja szerint jár el.

16.2.2. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 1 évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja, és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézészt igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított maximum 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató az általános elintézési idő lejárta előtt köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni, és annak 1 példányát fogyasztónak átadni, vagy 15 napon belül megküldeni.

16.3. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést

felmondani. Az Előfizető díjreklamációját a hivatkozott számla fizetési határidejének lejáratáig teheti meg. Az ezt követően beérkezett számlareklamációkat a Szolgáltató nem köteles befogadni.

Az Előfizetői számlareklamáció a számla fizetési határidejére nincs halasztó hatállyal.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján 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 a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelve esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett, és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás elengedhetetlen részét képező jelszó védelméről gondoskodjon. Az Előfizető jelszavának felhasználásból eredő károkért a Szolgáltató nem vonható felelősségre.

Szolgáltató a 100 Ft alatti eltérések kivizsgálására és helyesbítésére nem kötelezhető.

16.4. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentését az arra az ÁSZF szerint rendelkezésre álló időtartam alatt nem vizsgálta ki..

16.5. Kötbérigény kezelése

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, amely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba vesz, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető részére a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

16.5.1. A Szolgáltató az Előfizető utólagos bejelentésére nem fizet kötbért.

16.6. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

16.7. Előfizetői kártérítési igények kezelése

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy

elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, amely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

16.8. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

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

Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

16.9. Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF.-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF.-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei, és ezek az esetek a szerződő feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként végtelen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

17. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

17.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét valamint az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását jelen ÁSZF tartalmazza.

17.2. Az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke:

- a) csomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított csomag részegysége és a csomagban összesen szolgáltatott részegységek darabszáma arányának szorzata, vagy
- b) egység jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő, ennek hiányában az Előfizető által az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a bejelentését megelőző 6 hónapban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg

17.2.1 Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

17.3. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasa esetén jogosult a 22. sz. pont szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 22. pontja szerinti bíróság illetékes.

18. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

18.1. Hálózathoz csatlakoztatható előfizetői végberendezés

Szolgáltató Előfizető részére alapesetben nem biztosít végberendezést. A végberendezésről az Előfizetőnek kell gondoskodni, amelynek rendeltetésszerű használhatóságáért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által biztosított végberendezést használja, az Előfizető az Előfizetői szerződés megszűnésekor köteles Szolgáltatónak visszaadni. Szolgáltató által biztosított végberendezés nem rendeltetésszerű használatából eredő károkat Előfizető köteles megtéríteni.

A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

18.2. Előfizető felelőssége

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető köteles azt megtéríteni.

18.2.1. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, amely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

18.2.2. A készülék beállítása az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 3. számú melléklet szerinti kiszállási és óradíj ellenében végzi el.

18.3. Eljárás vevőkészülék hibájából adódó vita esetén

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit 3. számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

18.4. A Szolgáltató ellenőrzési jogosultsága

A Szolgáltató indokolt esetben (amennyiben az Előfizető berendezései vagy hálózata veszélyezteti a Szolgáltató hálózatát) jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást

korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

19. Adatkezelés, adatbiztonság

19.1. Adatkezelési szabályzat

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 6. sz. melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

19.2. Felvilágosítás előfizetői adatokról

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizető kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Szolgáltató az Előfizető személyes adatait elektronikus ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. Az Előfizető ezen adataihoz az Előfizetői szerződésben megadott telefonszám/azonosító, és jelszó segítségével fér hozzá.

19.3. Előfizetői adatok tárolási ideje

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Előfizetői szerződés fennállása alatt, illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

19.4. Adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatás

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

19.5. A Szolgáltató adat-és titoktartási kötelezettsége

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

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanosságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

20. A számhordozási eljárás szabályai

20.1. A számhordozásra vonatkozó jogszabályok

2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről,
46/2004. Korm. rendelet a számhordozhatóság szabályairól,
17/2003. IHM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról.

20.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

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

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

Hordozott szám olyan földrajzi előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. 2004. május 01.-től a számhordozás biztosításának kötelezettsége kiterjed az ún. nem földrajzi számokra is (06-40, 06-80, 06-90-es számok);

Központi Referencia Adatbázis (KRA) az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát;

Számhordozási igény bejelentésének időpontja az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál - Előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;

Számátadási időablak az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött Előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új Előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik;

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

20.3. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltató és előfizetői jogok és kötelezettségek

Az Ephone Magyarország Kft. (továbbiakban Szolgáltató) együttműködik a többi távbeszélő szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó átadó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa előfizetői számát.

Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó átvevő szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átadó) szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett Előfizetői szerződést köt.

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefonszolgáltatók egymással e tekintetben megállapodást kötöttek.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átadó szolgáltatót, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor, vagy azt követően az átadó szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ez esetben a számhordozás teljesítését az átadó szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő szolgáltatója az Előfizető képviseletében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átadó szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

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

20.4. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az Előfizetői szerződés megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. A számhordozási igénybejelentés az igénylő részére történő, átvevő szolgáltató által végrehajtott telefonos visszaigazolásakor lép hatályba, a számhordozási eljárás lebonyolítására nyitva álló határidők ettől az időponttól kezdődnek.

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló Előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Amennyiben az Előfizető az átadó szolgáltatónál ISDN2-es, illetve ISDN30-as típusú hozzáféréssel rendelkezik, a számhordozás csak az összes számra együttesen megvalósítható.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői szerződés megszűnése és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviseletében eljárni. Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény hatálybalépését követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót. Az értesítéssel egyidejűleg az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (név, cím, hordozott szám, ISDN esetén vezérszám és számintervallum), a számhordozás módját (előfizetői hurokátengedéssel, vagy a nélkül), a számhordozás időpontját az átadó szolgáltatónak átadni.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és indoklásáról az átvevő szolgáltatót a tájékoztatást követő 2 munkanapon belül értesíti.

A számhordozási igény elutasításáról és annak okáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény hatálybalépésekor az átvevő szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakról. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

A számhordozási időablakok az alábbiak:

Hétfőtől péntekig (alap időablak)	18.00 - 22.00
Szombat (alap időablak)	08.00 - 12.00
Vasárnap és ünnepnap	nincs

Az átadási időablak Előfizető részére történő felajánlására legkorábban az átadó szolgáltató hordozási igényt elfogadó válaszában átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 8. napra lehetséges.

A számhordozási igény az átdó szolgáltató elfogadó válaszáának átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kerül teljesítésre, kivéve, ha az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, amely legfeljebb 60 nap lehet.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

20.5 A számhordozás elindításához szükséges dokumentumok

- Számhordozási szabályzat (Előfizető által aláírt eredeti)
- Előfizetői nyilatkozat és számhordozási meghatalmazás (Előfizető által aláírt eredeti)
- Előfizetői szerződés (Előfizető által aláírt eredeti)

21. A Szolgáltatónál alkalmazott Hűségi szerződésekre és Hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás

Az ÁSZF jelen fejezete a Szolgáltató által általában alkalmazott hűségrszerződésekre és hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás. A szabályozás a Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium és a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője kezdeményezésére a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Nemzeti Hírközlési hatóság közreműködésével született, a Szolgáltatók részére a hűségnyilatkozatos Előfizetői Szerződésre vonatkozó tájékoztatás és ajánlat egyes feltételeinek és alkalmazott szabályainak meghatározására vonatkozó ajánlás (továbbiakban: Ajánlás) figyelembevételével készült.

21.1. A hűségnyilatkozat és a hűségrszerződés fogalma

Hűségnyilatkozatnak, illetve hűségrszerződésnek minősül az Előfizetői Szerződés olyan kikötése, amely alapján a Szolgáltató meghatározott kedvezményben részesíti a fogyasztót, Előfizetőt, igénylőt (továbbiakban együttesen: Előfizető) arra való tekintettel, hogy az Előfizető, olyan kötelezettséget vállal a szolgáltatásnak a meghatározott időszak - hűségidő - alatt történő igénybe vételére, amelynek a szerződésben meghatározott jogkövetkezménnyel jár a megszegése.

A hűségnyilatkozat és a hűségi szerződés a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződések mellett jellemzően az Előfizető részéről meghatározott időre szóló felmondási, szüneteltetési és szerződés módosítási tilalom vállalását, a Szolgáltató részéről pedig egyszeri vagy meghatározott ideig tartó kedvezmény biztosítását jelenti.

Az Általános Szerződési Feltételekben a hűségnyilatkozat és a hűségi szerződés fogalma megegyezik.

A Szolgáltató - üzleti gyakorlat szerint - hűségszerződés kötésének lehetőségét jellemzően valamilyen akció keretében - az akcióban való részvétel feltételeként - kínálja fel az Előfizetők számára, illetve valamilyen akcióban való részvétel feltételeként hűségszerződés kötését kívánja meg az Előfizetőtől.

A Szolgáltató vállalja, hogy a hűségserződést kötni nem kívánó fogyasztók, Előfizetők, igénylők részére fenntart hűségnyilatkozat nélküli Előfizetői Szerződésre vonatkozó konstrukciókat, azaz biztosítja, hogy az ÁSZF-ben meghatározott listaáron bárki (a technikai megvalósíthatóságtól függően) hűségserződés vállalása nélkül szerződést köthessen az akcióban szereplő csomagra. Ebben az esetben azonban Szolgáltató nem köteles a hűségserződésben kínált kedvezményeket biztosítani, hanem az ÁSZF-ben feltüntetett árakat,

díjakat stb. jogosult alkalmazni, továbbá az Előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott jogok illetik és kötelezettségek terhelik.

21.2. A hűségszerződés, az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egymáshoz való viszonya

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rendelkezései a Szolgáltató valamennyi Előfizetőjére vonatkoznak, aki azt a jogszabályokban meghatározott módon elfogadta. Az Előfizetői Szerződés rendelkezései – a felek egyező akaratából eredően – eltérhetnek az ÁSZF egyes rendelkezéseitől. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés rendelkezései az ÁSZF vonatkozó rendelkezései helyébe lépnek. A hűségszerződés rendelkezései eltérhetnek az Előfizetői Szerződés rendelkezéseitől. Eltérés esetén a hűségszerződés rendelkezései az irányadók elsődlegesen az Előfizetői Szerződéshez, másodlagosan az ÁSZF rendelkezéseire képest. A hűségszerződés rendelkezéseinek elsődlegessége a hűségidő tartama alatt érvényesül, kivéve, ha maga a hűségszerződés - egyes, meghatározott eltérésekre nézve - másként rendelkezik.

Mindezek értelmében a hűségszerződést kötő Előfizetőkre is vonatkoznak az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF rendelkezései azzal, hogy amennyiben eltérés mutatkozik a hűségszerződés rendelkezései és az Előfizetői Szerződés és/vagy ÁSZF rendelkezéseire képest, úgy elsődlegesen a hűségszerződés előírásai az irányadók a hűségidő tartama alatt.

21.3. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a belépési díj részbeni vagy teljes elengedése
- b) a szolgáltatás havi előfizetési díjának kedvezménye a határozatlan idejű szerződésekben alkalmazotthoz, vagy a listaárhoz képest
- c) a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hírközlő végberendezés kedvezményes átengedése vagy értékesítése
- d) a szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító infrastruktúra kiépítésének a megtérülési kockázatok ellenére történő felvállalása
- e) egyes meghatározott számlázási és/vagy fizetési módok választása esetére nyújtott díjcsökkentés (pl.: e-számla kedvezmény, átutalási kedvezmény stb.)
- f) a hűségszerződés alapján fizetendő csökkentett díjak és az ÁSZF-ben feltüntetett díjak közti különbözet

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fentiekén kívül más egyéb kedvezményeket is biztosítson a hűségszerződést vállaló Előfizetőnek.

A Szolgáltató az egyes kedvezményfajtákat önállóan, vagy egymással tetszőlegesen kombinálva kínálhatja a hűségszerződést kötő Előfizetők részére, a meghirdetett akciók jellegétől függően.

A kedvezmények konkrét jellegét és mértékét a hűségszerződés tartalmazza.

Árgaranciás hűségszerződések esetében - mivel a Szolgáltatónak nincs befolyása az egyes díjak adótartalmának változásaira - a Szolgáltató - gyakorlata szerint - a havi előfizetési díjak esetében a díjak nettó árának változatlanóságát garantálja az Előfizetőnek a hűségidő tartamára.

21.4. Az igénylő, Előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek

Az igénylő, Előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan, hogy a hűségidőn belül:

- a) saját érdekkörében felmerülő okból nem kezdeményezi
 - aa) az Előfizetői Szerződés felmondását
 - ab) az Előfizetői szolgáltatás szünetelését
 - ac) az Előfizetői Szerződés olyan módosítását, amelyet a szerződés kikötése nem tesz lehetővé
- b) szerződésszegő magatartásával nem szolgált jogalapot a Szolgáltatónak
 - ba) az Előfizetői Szerződés felmondására
 - bb) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fentiekén kívül más jellegű kötelezettségek vállalását is kérje a hűségszerződést kötni kívánó Előfizetőtől.

A Szolgáltató az egyes kötelezettségfajták vállalását önállóan, vagy egymással tetszőlegesen kombinálva kérheti a hűség szerződést kötő Előfizetőktől a meghirdetett akciók jellegétől függően. A kötelezettségek jellegét, pontos előírásait a hűség szerződés tartalmazza.

21.5. A hűség szerződés megkötésének módja

Az Előfizetőnek kifejezetten nyilatkoznia kell arról, hogy kíván-e hűségnyilatkozatot tenni, egyúttal a hűségnyilatkozat vállalását a Szolgáltató visszaellenőrizhető módon köteles rögzíteni. Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik, akkor Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást hűségnyilatkozat vállalása nélkül kívánja igénybe venni.

21.5.1. Írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében:

Az írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében kötött hűség szerződés a Szolgáltató és az Előfizető aláírásával jön létre.

21.5.2. Írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységén kívül (postai úton küldött hűség szerződés):

Az írásban, postai út igénybevételével történő hűség szerződés kötés esetén a hűség szerződés létrejöttének feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által postázott nyomtatványt aláírva visszaküldje a Szolgáltatónak. A hűség szerződés létrejöttének napja a Szolgáltató általi kézhezvétel napja.

A postai úton kézbesített hűség szerződés esetén a Szolgáltatót terhelő ajánlati kötöttség időtartamára a Ptk. rendelkezései irányadóak.

A késve, módosítva, változtatva vagy aláíratlanul visszaküldött hűségnyilatkozatokat a Szolgáltató semmisnek tekinti.

21.6. A hűség szerződés megszegése az Előfizető részéről (kötbér, kedvezmények visszafizetése, módosítási kötbér)

A hűség szerződés megszegésének eseteit konkrétan a hűség szerződés rendelkezései tartalmazzák.

Szerződésszegésnek minősül - a hűség szerződés eltérő rendelkezése hiányában - a hűség időtartamára vállalt felmondási, szüneteltetési és módosítási tilalom megszegése, olyan Előfizetői magatartás tanúsítása, amely jogalapot szolgáltat a Szolgáltatónak arra, hogy az Előfizetői Szerződést megszüntesse vagy a szolgáltatás igénybevételét korlátozza.

Szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a hűség szerződést megszüntetni, és kötbért kiszabni, és/vagy a nyújtott kedvezményeket visszakövetelni. A kötbér (és a visszafizetendő kedvezmények) mértékét és/vagy számításának módját a hűség szerződés tartalmazza. A kötbért (és a visszafizetendő kedvezményeket) az Előfizető a Szolgáltató által kiállított számla alapján, az abban feltüntetett határidőig köteles egyösszegben megfizetni. A hűség szerződés a kötbér (és a visszafizetendő kedvezmények) tekintetében tartozás elismerésnek minősül, amely bírósági, végrehajtási és behajtási eljárás során felhasználható.

A Szolgáltató jogosult a fentiekől eltérően külön kötbért alkalmazni meghatározott típusú szerződésmódosítások esetére (módosítási kötbér). A módosítási kötbér összegét és alkalmazásának pontos feltételeit a hűség szerződés tartalmazza. A módosítási kötbér megfizetése esetén a hűség szerződés nem szűnik meg, hanem a felek egyező akarata szerint módosul úgy, hogy a módosítás a hűség időt nem szakítja meg. A Szolgáltató a kikötött módosítási kötbér megfizetése ellenére is csak akkor köteles hozzájárulni a hűség szerződés módosításához, ha az Előfizető megfelel annak a hűség szerződéssel meghirdetett akcióban meghatározott részvételi feltételeknek, amelyre a hűség szerződését módosítani kívánja. Ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szerződésmódosításra tett ajánlatot visszautasítani. A módosítási kötbért a hűség szerződés módosításával egyidejűleg köteles az Előfizető egyösszegben megfizetni. A hűség szerződés a módosítási kötbér tekintetében tartozás elismerésnek minősül, amely bírósági, végrehajtási és behajtási eljárás során felhasználható.

21.7. A hűség szerződés megszegése a Szolgáltató részéről (Szolgáltató késedelme, hibás teljesítése), a Szolgáltató joga az általános szerződési feltételek módosítására hűség szerződéssel rendelkező Előfizető felé

A hűség szerződés keretében nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások Szolgáltató általi hibás vagy késedelmes teljesítésére az ÁSZF vonatkozó rendelkezései az irányadók, azaz az Előfizető az ott megjelöltek szerint arányos díjszökkentésre, jóváírásra vagy kötbér igénylésére jogosult. (ide esetleg a vonatkozó pontot be kellene szúrni)

Nem minősül Szolgáltatói szerződésszegésnek, ha a Szolgáltató a hűségidő alatt az általános szerződési feltételnek olyan rendelkezéseit (ide értve különösen, de nem kizárólagosan a szolgáltatási csomag összetételére, minőségi paramétereire, árára, egyéb kiegészítő vagy járulékos díjaira, stb. vonatkozó rendelkezéseket) módosítja, amelyek változatlanságára a hűséiszerződésben nem vállalt kötelezettséget, vagy ha az általános szerződési feltételeket úgy módosítja, hogy a módosításokat nem lépteti hatályba vagy nem érvényesíti azon Előfizetők tekintetében, akiknek a hűséiszerződésben az adott rendelkezések hűségidő alatti változatlanságára kötelezettséget vállalt.

Nem minősül szerződésszegésnek a Szolgáltató általános szerződési feltételeinek olyan módosítása, amely a hűséiszerződéssel nyújtott feltételes kedvezményeket nem érinti.

Abban az esetben, ha a fenti rendelkezésektől eltérően a Szolgáltató úgy módosítja az általános szerződési feltételeit, vagy a hűséiszerződéssel rendelkező Előfizetőre nézve olyan módosítást léptet életbe, hogy azzal megszegi a hűséiszerződésben vállalt kötelezettségeit, az Előfizető az ÁSZF módosításról történő értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül jogosult a hűséiszerződést jogkövetkezmények nélkül, írásban felmondani.

Amennyiben Előfizető nem él a felmondás jogával Szolgáltató úgy tekinti, hogy a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - az ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

21.8. A hűséiszerződés meghosszabbodása, meghosszabbítása

A hűséiszerződés a hűségidő elteltét követően nem hosszabbodik meg automatikusan.

A hűséiszerződést (és a hűségidőt) a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarattal hosszabbíthatják meg. A hűséiszerződés meghosszabbítása csak írásban lehetséges.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy azon Előfizetőinek, akik lejáró hűséiszerződéssel rendelkeznek, felajánlja a hűséiszerződés meghosszabbítását, vagy az eredetitől eltérő, új hűséiszerződés megkötésére tegyen ajánlatot. Az eredetitől eltérő, új hűséiszerződés létrejötte esetén az eredeti hűséiszerződés nem hosszabbodik meg, hanem új hűséiszerződés jön létre az abban foglalt feltételekkel.

21.9. Értesítés a hűségidő lejártáról, jogok és kötelezettségek hűségidő lejártát követően

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hűségidő lejártát megelőzően e-mailben értesíti az Előfizetőt a hűségidő lejártáról.

A hűségidő lejártát követően a Szolgáltatót és az Előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott felmondásra, szüneteltetésre, szerződés módosításra stb. vonatkozó jogok illetik meg, és kötelezettségek terhelik.

A hűségidő lejártát követően az Előfizető által fizetendő havi előfizetési díj megegyezik az ÁSZF-ben feltüntetett listaárral, kivéve, ha a hűséiszerződés másként rendelkezik.

A hűségidő lejártá után az Előfizető elveszíti a hűségidőre kikötött egyéb kedvezményeket, kivéve, ha a hűséiszerződés másként rendelkezik.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hűséiszerződés lejártakor a hűséiszerződésben foglaltakhoz képest kedvezőbb (a listaárhoz képest alacsonyabb) havi előfizetési díjat állapítson meg a hűséiszerződés lejártát követő időszakra, amely azonban nem jelentheti a hűséiszerződés meghosszabbodását. Az így megállapított havidíjról a Szolgáltató előre értesíti az Előfizetőt. A hűségidő lejártá utánra felajánlott kedvezményes havi előfizetési díj mértékét a Szolgáltató a későbbiekben is jogosult módosítani az Előfizető előzetes értesítése mellett.

21.10. A hűséiszerződés közzététele

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az egyes meghirdetett akcióihoz kapcsolódó hűséiszerződéseket az akció meghirdetésével egyidejűleg, az akció feltételrendszerének részeként tájékoztató jelleggel közzé teszi hivatalos honlapján.

21.11. Fogalmak:

Hűséiszerződés, hűségnyilatkozat: ld. 21.1. pont

Hűségidő, hűségidőszak: a hűségnyilatkozat hatályba lépésének napjától kezdődő, a hűségrszerződésben vállalt időtartam elteltének napján, vagy a hűségrszerződésben meghatározott időpont (év, hónap ,nap) 23 óra 59. percig tartó időszak

A hűségrszerződés hatályba lépésének napja: az a nap, amelyen a Szolgáltató a hűségrszerződésben vállalt feltételekkel megkezdí a szolgáltatás nyújtását az Előfizetőnek

A hűségrszerződés létrejöttének napja: a 21.5.1. -21.5.2. pontokban meghatározott időpont

Előfizető: jelen fejezet alkalmazásában az a fogyasztó, igénylő, Előfizető, aki hűségrszerződést kíván kötni Szolgáltatóval, vagy érvényes hűségrszerződéssel rendelkezik a Szolgáltatónál

A hűségrszerződéssel megkötött Előfizetői Szerződésekre egyebekben az ÁSZF egyéb rendelkezései irányadóak.

22. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma

22.1. Központi felügyeleti szervek:

22.1.1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén Felek az Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához (NHH) vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez jogosultak fordulni.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: 1-457-7100

22.1.2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: 1-459-4999

22.1.3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Telefon: 1- 472-8900

22.2. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál a felek kikötik a Szegedi Városi Bíróság kizárólagos illetékességét:

Szegedi Városi Bíróság
Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.
Telefon: /62/425-432

22.3. Területi felügyeleti szervek

Az Előfizető elsősorban a szolgáltatás nyújtásának helye szerinti, területileg illetékes felügyeleti szervezetekhez jogosult fordulni.

23. Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részéről kérésre másolatot készít a 3. számú mellékletben megjelölt díj ellenében.

A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et a www.ephone.hu internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

24. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó szabályai az irányadók

25. Mellékletek

- 1.sz. melléklet: Előfizetői szerződés
- 2.sz. melléklet: ÁSZF kivonat
- 3.sz. melléklet: Szolgáltatások díja
- 4.sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások
- 5.sz. melléklet: Minőségi mutatók
- 6.sz. melléklet: Adatkezelési nyilatkozat