

Általános Szerződési Feltételek távközlési szolgáltatások igénybevételére

Verzió: 2.0

Készült: 2014. szeptember

Utolsó módosítás dátuma: 2023.09.01.

Utolsó módosítás hatályos: 2023.09.01.

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség	4
1.1 A Szolgáltató neve, székhelye, postacíme	4
1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége.....	4
1.3 Szolgáltató internetes honlapjának címe	4
1.4 A hibabejelentő elérhetősége	4
1.5 Felügyeleti szerv elérhetősége	4
1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	4
2. A Távközlési ÁSZF hatálya	5
2.1 A Távközlési ÁSZF személyi hatálya	5
2.2 A Távközlési ÁSZF tárgyi hatálya	5
2.3 A Távközlési ÁSZF területi és időbeli hatálya.....	5
3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	5
3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	5
4. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	7
5. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése és korlátozása	7
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei	7
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása	8
6. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői hibabejelentések, panaszok intézése	9
7. Kártérítés.....	9
8. Előfizetői szolgáltatások díja és kiegyenlítésük, díjszabás, számlázás	10
8.1. Prepaid fizetési mód.....	10
8.2 Postpaid fizetési mód	11
9. A szerződés időtartama	12
10. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei	12
10.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	12
10.2. Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megegyezéses megállapodása alapján	14
11. Adatkezelés, adatbiztonság.....	14
12. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	14
13. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....	14
13.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....	14

13.2 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről	15
13.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről	16
Mellékletek	18
1. SZÁMÚ MELLÉKLET - Szolgáltatások leírása	18
2. SZÁMÚ MELLÉKLET - Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei	18
3. SZÁMÚ MELLÉKLET – Díjszabás.....	20
4. SZÁMÚ MELLÉKLET - Tájékoztató az előfizetői és a felhasználói adatok kezeléséről	24
5. SZÁMÚ MELLÉKLET – Ügyfélszolgálat	34
6. SZÁMÚ MELLÉKLET – Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	35

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A Szolgáltató cégneve: **ExpertCom Informatikai és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**,
(a továbbiakban „Szolgáltató” vagy „ExpertCom Kft.”) Rövidített cégneve: ExpertCom Kft

- A Szolgáltató székhelye: 1134 Budapest, Csángó utca 32. IX/1.
- A Szolgáltató postacíme: 1134 Budapest, Csángó utca 32. IX/1.
- Cégjegyzékszám: 01-09-698324
- Adószám: 12682591-2-41
- Bankszámlaszám: 10700440-25769803-51100005 CIB bank

1.2 Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

- Ügyfélszolgálat címe: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A 5. emelet
- Nyitvatartási idő: munkanapokon 8:00-16:30
- Telefon: 1/234-7000
- Fax: 1/234-7001

1.3 Szolgáltató internetes honlapjának címe

- Internetes honlap: <https://expertcom.hu>
- E-mail: info@expertcom.hu

1.4 A hibabejelentő elérhetősége

A hiba telefonon, faxon, személyesen és online is bejelenthető az alábbi elérhetőségeken:

- Telefonon: munkanapokon 9:00-17:00
- Telefonszám: +36-1/234-7000
- E-mail alapú hibabejelentés: support@expertcom.hu

1.5 Felügyeleti szerv elérhetősége

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

- Címe: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
- Levelezési címe: 1525 Budapest, Pf.: 75
- Telefonszáma: (1) 457-7100
- Telefax: 1-356-5520
- Honlapja: www.nmhh.hu

1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

(1) A hatályos távközlési szolgáltatások igénybevételéről szóló ÁSZF-ét (továbbiakban: **Távközlési ÁSZF**) Szolgáltató közzéteszi az internetes honlapján, ügyfélszolgálatán, valamint az abban foglaltakról távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

(2) A Távközlési ÁSZF-et és annak kivonatát Szolgáltató térítésmentesen bocsátja előfizetői rendelkezésére.

2. A Távközlési ÁSZF hatálya

2.1 A Távközlési ÁSZF személyi hatálya

(1) Jelen Távközlési ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, és a Szolgáltatóval az általa nyújtott távközlési szolgáltatások igénybevétele során jogviszonyba kerülő üzleti előfizetőre (a továbbiakban: Előfizető).

(2) Üzleti előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a gazdasági tevékenységi körében veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

2.2 A Távközlési ÁSZF tárgyi hatálya

(1) Jelen Távközlési ÁSZF rendelkezései az alábbi szolgáltatásokra terjednek ki:

61.20.20. Vezeték nélküli távközlési közvetítő szolgáltatás

61.10.20. Vezetékes távközlési közvetítő szolgáltatás

(2) A szolgáltatások leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

2.3 A Távközlési ÁSZF területi és időbeli hatálya

(1) Jelen Távközlési ÁSZF a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz történő bejelentést és a Szolgáltató honlapján való közzétételét követő 30 nap elteltével lép hatályba, és határozatlan időre szólóan, visszavonásig marad érvényben.

(2) A Távközlési ÁSZF alapján a Szolgáltató Magyarország területén nyújtja az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

3.1.1 Ajánlattétel

(1) Igénylő az a természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki a szolgáltatást üzleti előfizetőként

igénybe kívánja venni. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

(2) Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül értesíti az igénylőt arról, hogy:

a) az Igényt teljesíti, és az értesítéssel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját; vagy

b) az Igényt nem teljesíti.

(3) Az előfizetői szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, különösen az alábbi esetekben:

- ha az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben, bármilyen szolgáltatásból eredően, díjtartozása van,
- ha az igénylővel szemben számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató az igénylő szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- az igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- ha az igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel kárt okozott,
- amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződését egy éven belül díjtartozás miatt felmondta.
- az ajánlat műszakilag valamilyen oknál fogva nem megvalósítható vagy a szolgáltatásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak.

3.1.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése

(1) A ExpertCom Kft. által kínált szolgáltatások eléréséhez Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése

szükséges. A Szolgáltató és az Előfizető jogviszonyát az Egyedi Előfizetői Szerződés és mellékletei, valamint a mindenkor hatályos Távközlési ÁSZF szabályozza (továbbiakban együttesen: **“Előfizetői Szerződés”**).

(2) Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 127. § (1a) és 129. § (1a)-(1c) bekezdéseinek, valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 5. § (1)-(5) bekezdésének, 5. § (7) bekezdésének rendelkezéseit nem alkalmazza, azaz az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató nem bocsát az előfizető rendelkezésére a hivatkozott jogszabályhelyek szerinti előzetes tájékoztatást és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tartalmazó dokumentációt. A hivatkozott jogszabályi rendelkezésektől történő eltérés végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet előfizető esetében az előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott kifejezett hozzájárulása alapján lehetséges.

(3) Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről és bemutatja azok részletes feltételeit.

(4) Az Egyedi Előfizetői Szerződések megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok:

- a) az Előfizető neve, székhelye,
- b) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám,
- c) Előfizető képviselőjének adatai,
- d) az Előfizető napközbeni elérhetősége (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám)
- e) kapcsolattartók adatai
- f) számlázási cím

(5) A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az Előfizetői Szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az Előfizetőt.

(6) Az Egyedi Előfizető Szerződés a Felek között írásban jön létre.

(7) Az Előfizető nevében az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező,

vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló, 1 hónapnál nem régebbi cégkivonatot, valamint a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát. A Szolgáltató a fentiekől eltekinthet, ha az Előfizetőre vonatkozó képviselő jogáról más megbízható módon már meggyőződött.

(8) A Szolgáltató képviselője által aláírt és minden oldalon szignózott Egyedi Előfizetői Szerződés 2 (kettő) eredeti példányát Szolgáltató postai úton vagy – Előfizető kérésére – egy eredeti példány (kinyomtatott, aláírt, színes és olvasható) scannelt másolatát elektronikus úton megküldi Előfizető részére.

Előfizető a Szolgáltatótól postai úton megérkezett Egyedi Előfizetői Szerződés 1 (egy) eredeti - Előfizető képviselője által - aláírt példányát Szolgáltató levelezési címére postai úton köteles visszaküldeni.

Elektronikusan megküldött szerződés esetén a kinyomtatott, aláírt, színesen és olvashatóan scannelt Egyedi Előfizetői Szerződést Előfizető a support@expertcom.hu címre köteles visszaküldeni.

(9) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató számára történő kézbesítés napján lép hatályba. Határozott idejű Egyedi Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a határozott időtartam lejártának napjáról.

3.1.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

(1) A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

3.1.4 A szolgáltatás megkezdésének határideje

(1) A Szolgáltató legkésőbb a felek Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

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

- (1) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérési módszerét a 2. számú melléklet tartalmazza.
- (2) A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés
 - a) az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
 - b) vis maior miatt történt,
 - c) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
 - d) az Előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

5. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése és korlátozása

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

- (1) A szolgáltatás szünetelhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, valamint az Előfizető kérésére, továbbá jogszabályban meghatározott okból. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartás esetét –, vagy ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles.

5.1.1 Szünetelés jogszabályban meghatározott okból

- (1) Az előfizetői szolgáltatások szünetelésére sor kerülhet Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból

- (1) Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:
 - a) az Előfizető a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
 - b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén
- (2) Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjnak megfelelő összeget a díjfizetés módjától függően visszatéríti Előfizető részére vagy jóváírja az Előfizető Egyenlegén. Nem terheli Szolgáltatót e kötelezettség, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.1.3 Szünetelés az Előfizető érdekkörében felmerült okból

- (1) Amennyiben az Előfizető ellen felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelésére kerül sor, a Szolgáltató jogosult e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni a szolgáltatást, amíg az Előfizető nem nyújt a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

5.1.4. Szünetelés az Előfizető kérésére

- (1) A Szolgáltató köteles a szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama 1 (egy) év.
- (2) Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető a szünetelés időtartamára csökkentett díj fizetésére köteles, amely az állandó költségeket foglalja magában (pl. telefonszám fenntartása, SIP trunk díj).
- (3) Szolgáltató az Előfizetőnek a szolgáltatás visszakapcsolására irányuló írásbeli kérelmére - ennek hiányában legkésőbb az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - a szolgáltatást visszakapcsolja, és a visszakapcsolás megtörténtéről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti.
- (4) Postpaid-es fizetési mód esetében határozott idejű Előfizetői Szerződésnél is kérheti az Előfizető a szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, ebben az esetben azonban az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(5) A Szolgáltató és az Előfizető a jelen 5.1.4. pont (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezésektől az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

(1) A z előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a jelen Távközlési ÁSZF 8.2.1. pont (1) bekezdésében meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Az a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

(2) A Szolgáltató köteles az előző (1) bekezdés szerinti korlátozást a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

(3) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy prepaid fizetési mód esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

(4) Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

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

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

(6) Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

(7) A szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően a Szolgáltató a szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti (díjtartozással indokolt korlátozás esetén abban az esetben, ha arra tekintettel a Szolgáltató nem mondja fel az Előfizetői Szerződést). Szolgáltató a felfüggesztés alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztésének oka változatlanul fennáll, Szolgáltató a felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondhatja az Előfizetői Szerződést.

(8) Az (1) bekezdés d) pontjában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni.

6. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői hibabejelentések, panaszok intézése

(1) A Szolgáltató Előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői bejelentések, illetve igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére telefonos hibabejelentő szolgálatot működtet, valamint online kommunikációs felületeket biztosít.

(2) Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét, a Szolgáltató felé történő bejelentés tartalmi követelményeit és a bejelentés kezelésének folyamatát jelen Távközlési ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

(3) Előfizető a számla összegét a számlában feltüntetett fizetési határidőben kifogásolhatja meg.

(4) Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést az érintett díjtartozásra tekintettel felmondani. Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

(5) Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával - az Előfizető választása szerint - a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető Egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

7. Kártérítés

(1) Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

(2) Az Előfizetői Szerződésekben eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet késedelem, illetve hibás teljesítés esetén annak bekövetkezésétől kell számítani.

(3) A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed. Ha az Előfizető a szolgáltatáson vagy hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

(4) A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni a jelen Távközlési ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek.

(5) A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

(6) A Szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget az előfizetői szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

1. az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
2. a műszaki berendezés vagy a szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
3. az Előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
4. a szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által;

5. a szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;

6. a tápellátás hibája;

7. a Szolgáltató érdekkörén kívül eső internet kapcsolat kiesés, alacsony sávszélességre, sávszélesség ingadozásra visszavezethető rendellenes működés, átmeneti vagy tartós minőségi probléma, egyéb hiba;

8. vis maior

(7) Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

(8) Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, és kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni és bizonyítani a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen

benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

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

8. Előfizetői szolgáltatások díja és kiegyenlítésük, díjszabás, számlázás

(1) Előfizetőnek lehetősége van a szerződéskötést megelőzően kiválasztani, hogy a szolgáltatás igénybevétele előtt (a továbbiakban: Prepaid fizetés), vagy a szolgáltatás igénybevétele után (a továbbiakban: Postpaid fizetés), havi elszámolás alapján kívánja a szolgáltatásért fizetendő díjakat kiegyenlíteni. A választott fizetési módot a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítik.

(2) A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat (közvetített szolgáltatás) is, amelyeket Szolgáltató

változatlan formában továbbértékesít Előfizető részére. Ebben az esetben Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlán feltünteti, hogy közvetített szolgáltatást tartalmaz.

(3) A Szolgáltató valamennyi számláját akként kézbesíti az Előfizetőnek, hogy azt elektronikus tárhelyén a megfelelő pénzügyi jogosultsággal rendelkező felhasználók számára elérhetővé teszi, továbbá az Előfizető külön kérése esetén részére azt postai úton megküldi.

8.1. Prepaid fizetési mód

8.1.1. A díjfizetés módja

(1) Az Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatásokért fizetendő Díjat a Szolgáltató bankszámlájára történő

banki átutalással fizeti meg a Szolgáltatás igénybevétele előtt. A Szolgáltató az Előfizető által megfizetett összeget az Előfizető egyenlegén írja jóvá és tartja nyilván (a továbbiakban: Egyenleg). A Szolgáltató az első esedékes díjról minden esetben Díjbekérőt küld Előfizető részére. A Díjbekérő alapján az Előfizető elvégezheti a Díjbekérőn szereplő adatok szerint a banki utalást. A későbbi díjakról a Szolgáltató csak az Előfizető kérésére küld ki Díjbekérőt.

(2) Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított 1 (egy) munkanapon belül Szolgáltató az összeget jóváírja Előfizető Egyenlegén.

(3) Az Egyenlegre feltöltött összeg mértékét az Előfizető szabadon határozza meg azzal, hogy a feltöltés

összege nem lehet kevesebb 100.000 HUF-nál. (a továbbiakban „Minimális Feltöltés Összege”).

(4) Az Előfizető addig jogosult a Szolgáltatások igénybevételére, ameddig az Egyenlege fedezi az igénybe venni kívánt szolgáltatásokért fizetendő díjakat. Előfizető az összeg Egyenlegen történő jóváírásától kezdődően jogosult a Szolgáltatás igénybevételére.

8.1.2. A számlázás módja

(1) A Szolgáltató az átutalt összegről előlegrszámlát állít ki, amelyet megküld az Előfizető részére.

(2) Szolgáltató napi rendszerességgel levonja az adott napon esedékessé vált egyszeri vagy rendszeres díjakat, amelyről emailben értesítést küld az Előfizetőnek.

(3) Az Előfizető az Egyenlegét (feltöltéseket és levonásokat) a felhasználónévvel és jelszóval védett, a Szolgáltató által üzemeltetett rendszer erre kialakított felületén bármikor megtekintheti.

(4) Tárgyhót követő hónap 10. napjáig Szolgáltató végszámlát állít ki, amelyen feltünteti a tárgyhóban igénybe vett szolgáltatás díját, valamint az azt fedező feltöltések összegét.

(5) Amennyiben a korábbi feltöltések összege fedezi a díjat, Szolgáltató 0 HUF végösszegű számlát állít ki, a fennmaradt összeg pedig a tárgyhót követő időszakban szabadon felhasználható, szolgáltatás igénybevétele céljából. Amennyiben a korábbi feltöltések összege nem fedezi a díjat, Előfizető köteles a kiállított számla összegét 8 napon belül kiegyenlíteni. Amennyiben Előfizető nem fizette meg határidőben a díjtartozását, Szolgáltató fizetési felszólítást küld Előfizető részére, amelyben legalább 15 napos határidőt biztosít. Amennyiben az Előfizetőnek a fizetési felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, Szolgáltató az Előfizető kimenő hívásait a számla kiegyenlítéséig korlátozhatja.

(6) Előfizető által bejelentett számlázási reklamációt Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja. Amennyiben hibás – a szerződés szerint nem megfelelő vagy nem levonható – összeg kerül levonásra, vagy valamilyen tétel nem kerül levonásra, Szolgáltató az adott napon vagy napokon történő levonásokat inaktíválja és az adott időszakot újraszámolja. Szolgáltató Előfizetőt emailben értesíti a kivizsgálás eredményéről. Előfizető a Szolgáltató által üzemeltetett rendszerben visszamenőleg megtekintheti a hibás, valamint a már helyesen levont összegeket is.

8.2 Postpaid fizetési mód

8.2.1 Igénybevétel feltétele

(1) Amennyiben Előfizető postpaid fizetési móddal szerződik Szolgáltatóval, Előfizető köteles az előzetes becslés alapján kiszámított 3 havi óvadékot (kauciót) átutalni Szolgáltató bankszámlájára a Szerződés aláírását követő 3 munkanapon belül. Az óvadékot Szolgáltató abban az esetben használhatja fel, amennyiben Előfizető nem fizeti meg a számlán feltüntetett határidőben a tartozását és a számlát nem kifogásolta meg.

(2) Az óvadék összege naptári negyedévente, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása esetén felülvizsgálatra kerül, és az előző 3 hónap átlaga alapján kerül kiszámításra. Amennyiben az így kiszámított igénybe vett szolgáltatás (forgalom) átlaga vagy az Előfizető előzetes becslése és a befizetett óvadék között minimum 20 %-os eltérés mutatkozik, azaz az igénybe vett szolgáltatás mértéke meghaladja az óvadékot, Előfizető köteles a különbözetet Szolgáltató bankszámlájára 15 napon belül átutalni, illetve amennyiben az igénybe vett szolgáltatás átlaga alapján a Szolgáltatót megillető díj kevesebb a befizetett óvadéknál, akkor Szolgáltató a különbözetet Előfizető kérésére 15 napon belül visszautalja.

(3) Az óvadék esetleges korábbi díjtartozásokkal és az utolsó havi havidíjjal csökkentett összegét Szolgáltató

a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszautalja Előfizető bankszámlájára.

8.2.2 A díjfizetés módja

(1) Az Előfizető a Díjat a Szolgáltatás igénybevételét követően utólag, havi elszámolás keretében egyenlíti ki.

8.2.3 A számlázás módja

(1) Szolgáltató az esedékes díjakról havonta, 8 napos fizetési határidővel számlát állít ki és azt az Előfizető részére megküldi.

(2) Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számla ellenértékét a számlán található határidő lejártáig átutalás útján megfizetni. Amennyiben Előfizető nem fizette meg határidőben a díjtartozását, Szolgáltató fizetési felszólítást küld Előfizető részére, amelyben legalább 15 napos határidőt biztosít. Amennyiben az

Előfizetőnek a fizetési felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott óvadékot vagy annak aktuális összege nem fedezi a díjtartozást, Szolgáltató az Előfizető kimenő hívásait a számla kiegyenlítéséig korlátozhatja.

(3) Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában feltüntetett fizetési határidőben kifogásolhatja meg. Az Előfizető által bejelentett számlázási reklamációt Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja. Szolgáltató Előfizetőt emailben értesíti a kivizsgálás eredményéről.

9. A szerződés időtartama

(1) Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

(2) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(3) Legrövidebb szerződési időszak az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

10. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

(1) A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása nincs.

10.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az előfizetői szerződésnek az egyedi előfizetői szerződésre kiterjedő szolgáltató általi egyoldalú módosítását. Erre tekintettel a Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat egyoldalúan módosítani. Ilyen jellegű módosításra különösen az alábbi esetekben kerülhet sor:

a) ha azt jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés indokolja;

b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, így különösen az olyan költség - az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az előfizetői szolgáltatás díjába ; továbbá

c) a szolgáltatás díjainak módosulása esetén.

(2) A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF egyoldalú módosítására, amelyre különösen az alábbi esetekben kerülhet sor:

a) ha azt jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés indokolja;

b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, így különösen az olyan költség - az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az előfizetői szolgáltatás díjába;

c) a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén;

d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:

i) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;

ii) új szolgáltatási csomagok bevezetése;

e) ha az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

(3) Az (1) bekezdés c) pontja, illetve (2) bekezdés c) pontja szerinti esetek különösen:

- harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába

- fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amely módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

(4) A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően

legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

(5) A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

(6) Nem jogosult az Előfizető a (5) bekezdés szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a módosítás

a) következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

(7) Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség módosítása vagy a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

(8) Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

(9) Az Előfizetői Szerződésnek a jelen pont (6) bekezdése szerinti esetek alá sorolható egyoldalú módosítása esetén az Előfizető a módosításra alapítottan az értesítéstől számított 30 napon belül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést a módosítások hatálybalépésének napjára.

(10) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és az Előfizetői Szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, a Szolgáltató csak az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap, és Szolgáltató a kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(11) A Szolgáltató nem köteles az (4) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha a jelen ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

(12) Szolgáltató a szolgáltatási környezet feltételeinek változására tekintettel csak úgy tudja vállalni a szolgáltatások nyújtását, ha fenntartja magának a Távközlési ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés egyoldalú, Előfizető előzetes értesítését követően hatályos módosítás jogát különösen a következő esetekben:

a) a társszolgáltatók díjainak illetve - szerződési feltételeinek megváltozása;

b) olyan szolgáltatások, kiegészítő szolgáltatások, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;

c) a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeinek megváltozása;

d) a Szolgáltató üzletpolitikájának megváltoztatására irányuló határozott szándéka

e) a szolgáltatás nyújtására irányadó jogszabályok megváltoznak;

f) bármely hatáskörrel rendelkező hatóságnak a szolgáltatást érintő döntése miatt, így különösen ha az a társszolgáltatókra kiszabott kötelezettségeket módosítja;

g) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi Előfizetői Szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;

h) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;

i) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknak nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:

i) a végberendezések, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;

- ii) a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
- iii) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
- j) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változások indokolják.

10.2. Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös

megegyezéssel megállapodása alapján

(1) Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezéssel alapuló módosítását a Felek bármelyike kezdeményezheti.

10.2.1. Előfizetői szám módosítása

(1) A továbbiakban „Előfizetői szám” alatt a Szolgáltató által a EperCom Voice szolgáltatás igénybevevője részére kiosztott belső, külön kérésre publikus (PSTN hálózathoz elérhető) hívószámot, és a Helyhez kötött telefonszolgáltatás Előfizetője részére meghatározott hívószámot /előfizetői hozzáférési pont azonosítója/ egyaránt érteni kell.

(2) Az Előfizetőhöz rendelt Előfizetői számot a Szolgáltató megváltoztathatja, amennyiben:

a) az Előfizető kéri,

b) a módosítást jogszabály írja elő vagy

c) a változtatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen és ennek szükségességét a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság igazolta. Az Előfizetői szám megváltoztatása díjmentes.

(3) Szolgáltató a (2) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott esetekben köteles az Előfizetőt az Előfizetői szám megváltozásáról legalább 30 nappal korábban értesíteni, és a számváltozás következtében gyakorolható jogairól tájékoztatni.

(4) Az Előfizető a Szolgáltatótól kérheti az Előfizetői számának megváltoztatását. A Szolgáltató 15 napon belül új Előfizetői számot oszt ki az Előfizető részére a rendelkezésére álló számmezőből. Számmódosítás esetén az Előfizető a Szolgáltatótól igényelheti, hogy a korábbi Előfizetői számát legfeljebb 6 hónapig ne ossza ki másnak. A Szolgáltató az Előfizetői számának megváltozásáról ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad, amíg az Előfizetői számot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői szám megváltozásától számított 1 évig.

11. Adatkezelés, adatbiztonság

(1) A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

12. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

(1) Szerződő felek jogvita esetére, értékhatártól függően alávetik magukat a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság (1035 Budapest, Miklós u. 2.), illetőleg a Székesfehérvári Törvényszék (8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1.) kizárólagos illetékességének.

13. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének

esetei

13.1 Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

(1) Az Előfizetői Szerződés megszűnik

a) a határozott időtartamra létrejött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy a Felek az Előfizetői Szerződést nem hosszabbítják meg,

b) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével. A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát 60 nappal megelőzően értesíti,

c) bármely Fél írásban közölt rendes felmondásával,

- d) bármely Fél írásban közölt rendkívüli felmondásával,
- e) a Felek írásba foglalt közös megegyezésével,
- f) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul.

(2) A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve:

- a) ha Előfizető egyoldalúan - vagy Előfizető és Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti;
- b) ha Előfizető és Szolgáltató közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A meghatározott idő elteltével a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő határozatlan időtartamú előfizetői szerződésben az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban Szolgáltató három alkalommal köteles Előfizetőt írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az Előfizetői Szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

(3) Az Előfizetői Szerződés felmondása akkor hatályosul, ha azt az egyik Fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy ajánlott tértivevényes levélben kikézbesítették a másik Félhez. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvétel megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza) a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Az Előfizetői Szerződés felmondása elektronikus levél útján való megküldés esetén akkor tekintendő kézbesítettnek (hatályosulás időpontja), amikor az elektronikus levél a fogadó fél számára letöltésre hozzáférhetővé válik, de legkésőbb a küldést követő 5. (ötödik) naptári napon.

A felmondási idő a felmondást tartalmazó írásbeli nyilatkozat (ideértve az elektronikus úton megküldött nyilatkozatot is) másik Fél általi kézhezvételének (elektronikus úton megküldött nyilatkozat esetén annak hozzáférhetővé válásának) napját követő napon kezdődik. Az azonnali hatályú felmondás a felmondást tartalmazó írásbeli nyilatkozat másik Fél általi kézhezvétele, illetve elektronikus hozzáférhetővé válása napján hatályosul.

(4) A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

(5) Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Szolgáltató köteles elszámolni az Előfizető Egyenlegével.

(6) A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény csak abban az esetben kerül az Előfizető Egyenlegén jóváírásra, amennyiben az Előfizető a kedvezmény összegével megegyező mértékben már igénybe vette a szolgáltatást.

(7) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az Előfizetői Szerződés megszűnik a felek által az Előfizetői Szerződésben megállapodott szolgáltatás nyújtás kezdési időpontot követő napon.

13.2 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

(1) A határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az Előfizető azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani.

(2) Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott Előfizetői Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető számára.

(3) Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe.

(4) Jelen pont (3) bekezdése szerinti határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása esetén vagy, ha az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést jelen pont (3) bekezdésében meghatározott okokból mondja fel, a Felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. A felmondást a 13.1 (5) bekezdésben rögzített módon kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz.

(5) Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

(6) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt a szerződést felmondja vagy a Szolgáltató 13.3. pont (4)-(5) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató követelheti az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket (Szolgáltató a kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani). Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje 8 nap.

(7) Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

13.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

(1) Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 13.3. (4) illetve (5) pontban meghatározottak kivételével 60 nap.

(2) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell:

a) a felmondás indokát, és

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját,

c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

(4) Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha az Előfizető:

a) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést 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 előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon vagy célokra használja,

d) az előfizetői szolgáltatást - a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is - a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

(5) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést abban az esetben is 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött,

jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés

meztörténtét követően sem egyenlítette ki.

(6) Szolgáltató nem gyakorolhatja az (5) bekezdésben foglalt felmondási jogát abban az esetben, ha az Előfizető a díjtarozás összecszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

(7) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a 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.

Mellékletek

1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása
2. számú melléklet: Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei
3. számú melléklet: Díjszabás
4. számú melléklet: Tájékoztató az előfizetői és a felhasználói adatok kezeléséről
5. számú melléklet: Ügyfélszolgálat
6. számú melléklet: Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

1. SZÁMÚ MELLÉKLET- Szolgáltatások leírása

1. ExpertCom Voice szolgáltatás leírása

A VoIP (Voice over IP) a hang Internet alapú (valós idejű) továbbítását megoldó technológia. A technológia segítségével IP hálózaton (Internet, Intranet) IP csomagokba ágyazva beszédhang továbbítható. Távközlési berendezéseink segítségével hagyományos telefonhálózat (PSTN), valamint VoIP végpontok (pl.: EperCom, softphone, IP telefonok) összeköttetése válik lehetővé.

A VoIP technológiát a rugalmas felhasználhatóság, nagy teljesítmény és a kiszámítható, alacsony költségek jellemzik. Az Internet alapú továbbítás során egy csatornát több alkalmazás/szolgáltatás használ egyszerre,

így az célszerűbb kihasználtságot, költséghatékony üzemeltetést eredményez.

A VoIP szolgáltatás technológiai okokból (sávszélesség ingadozás, kapcsolat terhelése, kapcsolat kiesése) gyengébb minőségű lehet, mint a hagyományos (PSTN) hálózat által nyújtott szolgáltatás. A minőség biztosítása érdekében az Előfizetőnek biztosítani kell a megfelelő sávszélességű Internet kapcsolatot, valamint szükség esetén a megfelelő forgalomirányító berendezéseket. (A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot és felhasználói végberendezéseket (pl.: PC, router), ezért nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolatot és a végberendezéseket az Előfizető érdekkörébe sorolja.)

A szolgáltatás igénybevételének feltételei:

- a) az egy időben használatos csatornához szükséges sávszélességű Internet kapcsolat
- b) a Szolgáltató "EperCom" elnevezésű, felhő alapú szolgáltatása igénybevételére szóló előfizetés, SIP VoIP eszköz, vagy SIP softphone
- c) megosztott Internet kapcsolat esetén megfelelő forgalomirányító berendezés, mely a hang megfelelő továbbítását segíti a megfelelő minőség biztosítása érdekében
- d) jelen ÁSZF tárgyát képező előfizetés

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevevőinek belső, külön kérésre publikus (PSTN hálózathoz elérhető) behívószámot biztosít, amelyet/amelyeket a saját rendelkezésre álló számmezőből oszt ki.

Az Előfizető más szolgáltatónál lévő behívószámot el tudja hordozni, amelyet a Szolgáltató át tud venni. Ez esetben a behívószámra érkező hívások a Szolgáltató központján keresztül, Internet segítségével jutnak el az Előfizetőhöz. A számhordozással kapcsolatos részleteket a jelen ÁSZF 7. számú melléklete tartalmazza. Előfizető tudomásul veszi, hogy jelen ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás igénybevétele céljából biztosított földrajzi számokon a segélyhívószámok tárcsázhatósága miatt a szolgáltatás csak a létesítés telephelyén az adott körzetben vehető igénybe.

A Szolgáltató az Előfizetők részére külön díjcsomagokat biztosít, amelyeket a jelen ÁSZF 3. számú melléklete, a Díjszabás tartalmazza.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET- Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások minőségi célértékei

Felügyelet

A Szolgáltató a hálózatának mindenkori működőképességét hálózat-felügyeleti rendszerével folyamatosan elemzi.

Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A szolgáltatás használhatóságát és alapvető minőségi jellemzőit az átviteli protokollokra és technikákra vonatkozó hazai és nemzetközi ajánlások határozzák meg. Ezen ajánlásokat még kiegészített minőségjavító mechanizmusokkal látja el a Szolgáltató.

Rendelkezésre állás

A szolgáltatások az év 365 (illetve 366) napján, 24 órában üzemelnek. A hálózat rendelkezésre állása éves szinten 99%.

A Szolgáltató a végződtetett hívások minőségére a saját hálózati szakaszára vonatkozóan a következő célértékeket vállalja, az ETSI EG 201 769 műszaki előírás szerint értelmezve:

Sikertelen hívások

A hálózat minősége miatti sikertelen hívások aránya nagyforgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-15 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest

- belföldi távolsági hívások esetén kevesebb, mint 3%
- belföldi mobil hívások esetén kevesebb, mint 4%
- külföldi hívások esetén kevesebb, mint 5%

Sikeres hívások

Sikeres hívások felépítésének átlagos időtartama

- belföldi távolsági hívások esetén kevesebb, mint 30 mp
- belföldi mobil hívások esetén kevesebb, mint 60 mp
- külföldi hívások esetén kevesebb, mint 30 mp

Internet kapcsolat

A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot, ezért nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolat létesítését/felügyeletét az Előfizető érdekkörébe sorolja.

Szükséges Internet kapcsolat meghatározása VoIP esetén:

- Éves rendelkezésre állás: 99%
- Átlagos csomagvesztési arány: 0-3%
- Maximális csomagkésleltetés: 200 ms
- Csomagkésleltetés középértéke: 40-100 ms
- Csatornánként a fel-, és letöltési sebesség: minimum 10032 kbit/sec sávszélesség fel-, és letöltési sebesség (minimum 128 kbit/sec mindkét irányba)

Kapacitás, torlódás:

A szolgáltatások nyújtása során felléphetnek a Szolgáltató hálózatán belüli, vagy más a végződtetéshez szükséges távközlési szolgáltató hálózatában lévő torlódások. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy adott esetben más, esetleg egyszerre több szolgáltató felé továbbítsa a hívásokat.

A szolgáltatásban résztvevő eszközök

A szolgáltatást végző berendezések, és a rajtuk futó szoftverek korszerűek és naprakészek, amelyek a lehető legbiztonságosabb, legnagyobb rendelkezésre állást biztosító hosting helységekben kerültek elhelyezésre. A berendezések folyamatos tápellátását a hosting helység által biztosított szünetmentes tápegységek és nagyobb áramkimaradást is kivédő generátorok nyújtják.

A Szolgáltató VoIP szolgáltatásának alapvető minőségi jellemzői megfelelnek az alaphálózatra, valamint az alkalmazott átviteli protokollokra és technikákra vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok és ajánlások (ITU, ETSI, IETF) meghatározásainak.

A Szolgáltató nem biztosít az Előfizető számára végfelhasználói eszközöket (PC, router, headset), ezért nem felel az ezek által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató a végfelhasználói eszközök telepítését/felügyeletét/konfigurálását az Előfizető érdekkörébe sorolja.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET – Díjszabás

1. Alapdíjak

Egyszeri, havi díjak

- Egyszeri díj: 20 000 Ft
- Havi alapidj: 10 000 Ft/hó/vonal
- Név, címváltozás: 0 Ft
- Áthelyezés: 10 000 Ft

2. Percdíjak

Belföldi percdíjak

Vezetékes	Minden szolgáltató felé	4,5 Ft
Mobil	Magyar Telekom, Telenor, Vodafone	11,9 Ft

Nemzetközi percdíjak - Díjzónák

Díjzóna 1	6,5
Díjzóna 2	9,5
Díjzóna 3	20,5
Díjzóna 4	29,5
Díjzóna 5	39,5
Díjzóna 6	53,5
Díjzóna 7	65,5
Díjzóna 8	89,5
Díjzóna 9	127,5
Díjzóna 10	156,5
Díjzóna 11	227,5
Díjzóna 12	417,5
Díjzóna 13	4010,5
Díjzóna 14	200

Díjzóna 1

Venezuela-vezetékes, Ireland-vezetékes, Cyprus-vezetékes, Norway-vezetékes, Romania-vezetékes, Sweden-vezetékes, Greece-vezetékes, Slovakia-vezetékes, United Kingdom-vezetékes, Argentina-vezetékes, Puerto Rico-vezetékes, Austria-vezetékes, France-vezetékes, Singapore-vezetékes, Brunei Darussalam-vezetékes, Croatia-vezetékes, Singapore-mobil, Netherlands-vezetékes, Italy-vezetékes, Norway-prémium, Germany-vezetékes, United States-vezetékes, Kazakhstan-vezetékes, Malta-vezetékes, Brazil-vezetékes, Denmark-vezetékes, Mexico-vezetékes, Canada-vezetékes, Costa Rica-vezetékes, Luxembourg-vezetékes, Republic of Korea (South)-vezetékes, Netherlands-prémium, Spain-vezetékes, Chile-vezetékes, Australiavezetékes, China-vezetékes, Iceland-vezetékes, Indonesia-vezetékes, International Freephone-vezetékes, Poland-vezetékes, New Zealand-vezetékes, Portugal-vezetékes, Thailand-vezetékes, Lithuania-vezetékes, Hong Kong, China-vezetékes, Bulgaria-vezetékes, Malaysia-vezetékes, United States Virgin Islands-vezetékes,

Díjzóna 2

Belgium-vezetékes, China-mobil, India-vezetékes, Taiwan, China-vezetékes, Guam-vezetékes, India-mobil, Switzerland-vezetékes, Republic of Korea (South)-mobil, Italy-mobil, Latvia-vezetékes, Poland-prémium, Malaysia-mobil, Germany-mobil, Poland-mobil, Romania-mobil, United Kingdom-mobil, Slovenia-vezetékes, Guadeloupe, Saint-Martin (French part)-vezetékes, Thailand-mobil, Russian Federation-vezetékes, Denmark-mobil, Romania-mobil, Martinique-vezetékes, Sweden-mobil, Andorra-vezetékes,

French Guiana-vezetékes, Czech Republic-vezetékes, Dominican Republic-vezetékes, Greece-mobil, Venezuela-mobil, Romania-mobil, Spain-mobil, Lithuania-mobil, Australia-szatelit, Japan-vezetékes, San Marino-vezetékes, Russian Federation-vezetékes, Latvia-mobil, Romania-mobil, Hong Kong, China-mobil, Northern Mariana Islands-vezetékes, Portugal-mobil, Estonia-vezetékes, Russian Federation-vezetékes,

Díjzóna 3

American Samoa-mobil, American Samoa-vezetékes, Australia-mobil, Austria-mobil, Bangladesh-mobil, Bangladesh-vezetékes, Bermuda-mobil, Bermuda-vezetékes, Botswana-vezetékes, Brazil-mobil - other, Brunei Darussalam-mobil, Cambodia-mobil, Cambodia-vezetékes, Chile-mobil, Colombia-vezetékes, Estoniamobil (Elisa, EMT, Tele2), Faroe Islands-vezetékes, France-mobil, Georgia-vezetékes, Germany-mobil,

Germany-vezetékes, Gibraltar-vezetékes, Guadeloupe, Saint-Martin (French part)-mobil, Indonesia-mobil, Iran-mobil, Iran-vezetékes, Kuwait-vezetékes, Lao People's Democratic Republic-vezetékes, Latviavezetékes, Malta-mobil, Martinique-mobil, Mexico-mobil, Mongolia-mobil, Mongolia-vezetékes, Namibiavezetékes, Netherlands-mobil, New Zealand-mobil, Nigeria-mobil, Norway-mobil, Panama-vezetékes, Paraguay-vezetékes, Russian Federation-vezetékes, Slovenia-mobil, Turkey-vezetékes, Uruguay-vezetékes, Uzbekistan-vezetékes,

Díjzóna 4

Algeria-vezetékes, Angola-mobil, Angola-vezetékes, Aruba-vezetékes, Bahrain-mobil, Bahrain-vezetékes, Bhutan-mobil, Bhutan-vezetékes, Cayman Islands-vezetékes, Colombia-mobil, Costa Rica-mobil, Croatia-mobil, Cyprus-mobil, Czech Republic-mobil, Dominican Republic-mobil, Egypt-mobil, Egypt-vezetékes, Finland-mobil, Finland-prémium, Finland-vezetékes, French Southern Territories-vezetékes, Georgia-mobil, Guatemala-vezetékes, Iceland-mobil, Japan-mobil, Jordan-vezetékes, Kuwait-mobil, Lebanon-vezetékes, Liechtenstein-vezetékes, Macao, China-mobil, Macao, China-vezetékes, Mauritius-mobil, Mauritius-vezetékes, Monaco-vezetékes, Mozambique-vezetékes, Nigeria-vezetékes, Paraguay-mobil, Peru-mobil, Saudi Arabiavezetékes, Trinidad and Tobago-vezetékes, Uzbekistan-mobil, Viet Nam-mobil, Viet Nam-vezetékes, Zambiavezetékes, Zimbabwe-vezetékes,

Díjzóna 5

Anguilla-vezetékes, Argentina-mobil, Armenia-vezetékes, Bahamas-vezetékes, Bolivia-vezetékes, Bosnia and Herzegovina-vezetékes, British Virgin Islands-vezetékes, Cameroon-vezetékes, Ecuador-vezetékes, French Guiana-mobil, French Southern Territories-mobil, Honduras-vezetékes, Ireland-mobil, Jamaica-vezetékes, Jordan-mobil, Kenya-mobil, Kenya-vezetékes, Kyrgyzstan-vezetékes, Macedonia-vezetékes, Malawivezetékes, Montenegro-vezetékes, Namibia-mobil, Nepal-mobil, Nepal-vezetékes, Netherlands Antilles - Curacao-mobil, Netherlands Antilles - Curacao-vezetékes, Netherlands Antilles - Sint Eustatius-mobil, Netherlands Antilles - Sint Maarten (Dutch part)-vezetékes, Netherlands Antilles-mobil, Netherlands Antilles-vezetékes, Nicaragua-vezetékes, Oman-vezetékes, Pakistan-mobil, Pakistan-vezetékes, Philippines-prémium, Saudi Arabia-mobil, Slovakia-mobil, Sri Lanka-mobil, Sri Lanka-prémium, Sudan-vezetékes, Suriname-vezetékes, Switzerland-mobil, Syrian Arab Republic-vezetékes, Taiwan, China-mobil, Tajikistan-vezetékes, Turkmenistan-mobil, Turkmenistan-vezetékes, Turks and Caicos-vezetékes, Ukraine-vezetékes,

Díjzóna 6

Andorra-mobil, Antigua and Barbuda-vezetékes, Armenia-mobil, Barbados-vezetékes, Bolivia-mobil, Botswana-mobil, Cape Verde-vezetékes, Cayman Islands-mobil, Dominica-vezetékes, El Salvador-mobil, El Salvador-vezetékes, Gibraltar-mobil, Grenada-vezetékes, Guatemala-mobil, Honduras-mobil, Iraq-vezetékes, Israel-vezetékes, Israel-mobil, Kazakhstan-mobil, Lebanon-mobil, Lesotho-vezetékes, Luxembourg-mobil, Moldova-vezetékes, New Caledonia-vezetékes, Panama-mobil, Philippines-vezetékes, Qatar-mobil, Qatarprémium, Saint Kitts and Nevis-vezetékes, Saint Lucia-vezetékes, Saint Vincent and the Grenadines-vezetékes, Senegal-vezetékes, Serbia-vezetékes, State of Palestine-mobil, State of Palestine-vezetékes, Sudan-mobil, Swaziland-vezetékes, Syrian Arab Republic-mobil, Tajikistan-mobil, Trinidad and Tobago-mobil, Turkey-mobil, United Arab Emirates-mobil, United Arab Emirates-vezetékes, United Kingdom-vezetékes (0845), Uruguay-mobil, Yemen-vezetékes, Zambia-mobil,

Díjzóna 7

Afghanistan-mobil, Afghanistan-vezetékes, Anguilla-mobil, Antigua and Barbuda-mobil, Aruba-mobil, Azerbaijan-vezetékes, Bahamas-mobil, Barbados-mobil, Belize-mobil, Belize-vezetékes, Benin-mobil,

Beninvezetékes, British Virgin Islands-mobil, Burkina Faso-vezetékes, Chad-vezetékes, Dominica-mobil, Ecuadormobil, Equatorial Guinea-vezetékes, Eritrea-mobil, Eritrea-vezetékes, Ethiopia-mobil, Ethiopia-vezetékes,

Faroe Islands-mobil, Fiji-prémium, Fiji-vezetékes, Germany-vezetékes, Ghana-mobil, Ghana-vezetékes, Grenada-mobil, Iraq-mobil, Jamaica-mobil, Kirgyzstan-mobil, Lesotho-mobil, Libya-mobil, Libya-vezetékes, Liechtenstein-mobil, Malawi-mobil, Marshall Islands-vezetékes, Micronesia-vezetékes, Moldova-mobil, Montserrat-vezetékes, Mozambique-mobil, Myanmar-mobil, Myanmar-vezetékes, Russian Federation-mobil, Saint Kitts and Nevis-mobil, Saint Lucia-mobil, Saint Vincent and the Grenadines-prémium, San Marinomobil, Turks and Caicos-mobil,

Díjzóna 8

Albania-mobil, Algeria-mobil, Austria-sharedcost, Austria-vezetékes (+43 7), Azerbaijan-mobil, Belarus-mobil, Belarus-vezetékes, Belgium-mobil, Bosnia and Herzegovina-mobil, Brazil-mobil, Bulgaria-mobil, Burkina Fasomobil, Cameroon-prémium, Canada-Prefix: 1250;1867;1519;1613;1705;1819, Cape Verde-mobil, Comorosvezetékes, Democratic Republic of the Congo-mobil, Democratic Republic of the Congo-vezetékes, Djiboutivezetékes, French Polynesia-vezetékes, Greenland-vezetékes, Guyana-vezetékes, Haiti-mobil, Haitivezetékes, Ivory Coast-mobil, Mali-mobil, Mali-prémium, Morocco-vezetékes, Nicaragua-mobil, Niger-mobil, Niger-vezetékes, Oman-mobil, Palau-vezetékes, Peru-vezetékes, Rwanda-mobil, Rwanda-vezetékes, Serbiamobil, Serbia-vezetékes, South Africa-mobil, South Africa-vezetékes, South Sudan-prémium, Suriname-mobil, Tanzania-mobil, Tanzania-vezetékes, Uganda-mobil, Uganda-vezetékes, Ukraine-mobil, United Kingdomprémium, United Kingdom-vezetékes (070),

Díjzóna 9

Albania-vezetékes, Burundi-mobil, Burundi-vezetékes, Central African Republic-vezetékes, Chad-mobil, Congo-mobil, Congo-vezetékes, Democratic People's Republic of Korea (North)-vezetékes, Estonia-mobil others, Gabon-mobil, Gabon-vezetékes, Gambia-mobil, Gambia-vezetékes, Greenland-mobil, Guinea-Bissaumobil, Guinea-Bissau-vezetékes, Guinea-mobil, Guinea-vezetékes, Liberia-mobil, Liberia-vezetékes, Macedonia-mobil, Mauritania-mobil, Mauritania-vezetékes, Monaco-mobil, Montenegro-mobil, Morocomobil, Saint Pierre and Miquelon-mobil, Saint Pierre and Miquelon-vezetékes, Senegal-mobil, Serbia-mobil, Seychelles-vezetékes, Sierra Leone-mobil, Sierra Leone-vezetékes, Slovenia-mobil, Somalia-mobil, Somaliavezetékes, Switzerland-mobil, Togo-vezetékes, Tonga-vezetékes, Tunisia-mobil, Tunisia-vezetékes, Vanuatuvezetékes, Zimbabwe-mobil,

Díjzóna 10

Cuba-vezetékes, Kiribati-vezetékes, Latvia-mobil, Lithuania-prémium, Madagascar-mobil, Madagascarvezetékes, Moldova-prémium, Niue-vezetékes, Papua New Guinea-vezetékes, Romania-prémium, Samoavezetékes,

Díjzóna 11

Cook Islands-vezetékes, Ivory Coast-vezetékes, Maldives-mobil, Maldives-vezetékes, Nauru-szatelit, Sao Tome and Principe-vezetékes, Solomon Islands-vezetékes, Timor-Leste-vezetékes, Tuvalu-vezetékes,

Díjzóna 12

Chile-prémium, Chile-vezetékes, Diego Garcia-vezetékes, Falkland Islands (Malvinas)-vezetékes, Norfolk Island-vezetékes, Saint Helena, Ascension and Tristan da Cunha-vezetékes, Tokelau-vezetékes, Wallis and Futuna-vezetékes

Díjzóna 13

Other territories, Other satellites

Díjzóna 14

Nem EGT országból EGT országba irányuló hívás esetén - "A" szám alapján

Austria - mobil, Belgium - mobil, Bulgaria - mobil, Croatia - mobil, Republic of Cyprus - mobil, Czech Republic - mobil, Denmark - mobil, Estonia - mobil, Finland - mobil, France - mobil, Germany - mobil, Greece - mobil, Hungary - mobil, Ireland - mobil, Italy - mobil, Latvia - mobil, Lithuania - mobil, Luxembourg - mobil, Malta - mobil, Netherlands - mobil, Poland - mobil, Portugal - mobil, Romania - mobil, Slovakia - mobil, Slovenia - mobil, Spain - mobil, Sweden - mobil, UK - mobil

3. Hívószám díjak

Földrajzi szám

- Egyszeri díj:
 - A kategória: 20 000 Ft
 - B kategória: 15 000 Ft
 - C kategória: 10 000 Ft
 - D kategória: 0 Ft
- Havi díj:
 - A kategória: 17 500 Ft/hó
 - B kategória: 15 000 Ft/hó
 - C kategória: 12 500 Ft/hó
 - D kategória: 10 000 Ft/hó
 - D kategória (csak bejövő): 1000 Ft/hó
- Szép szám kategóriák:
 - A
 - ABC-DEF
 - FED-CBA
 - ABCD-EFG
 - EFGD-CBA
 - AAA-AAA
 - B
 - ABB-BBB
 - ABBB-BBB
 - ABBB-AAA
 - AAAB-BBB
 - AABB-CCC
 - AAA-BBCC
 - AAA-BCCC
 - AAA-AAB
 - AAA-BBB
 - AAA-BCC
 - C
 - ABB-AAA
 - ABB-CCC
 - ABBB-CCC
 - AAB-BCC
 - AAB-BBB
 - D
 - minden egyéb formátumú szám

Zöld szám (0680)

- Egyszeri díj: 20 000 Ft
- Havi díj: 15 000 Ft/hó
- Percdíj (az alábbi hálózatokból érkező hívás esetén fizetendő)
 - Vezetékes: 5,9 Ft/perc
 - Mobil: 19,9 Ft/perc

Nemzetközi hívószám díjai

Austria (+43)	5000	3000
Belgium (+32)	5000	2000
Bulgaria (+359)	5000	3000
Croatia (+385)	5000	2000
Czech (+420)	5000	2000

Denmark (+45)	5000	2000
Finland (+358)	5000	2000
France (+33)	5000	3000
Greece (+30)	5000	4000
Germany (+49)	5000	2000
Ireland (+353)	5000	2000
Italy (+39)	5000	2000
Netherlands (+31)	5000	2000
Norway (+47)	5000	2000
Poland (+48)	5000	2000
Romania (+40)	5000	2000
Russia (+7)	5000	6000
Slovakia (+421)	5000	2000
Slovenia (+386)	5000	2000
Spain (+34)	5000	2000
Sweden (+46)	5000	2000
Switzerland (+41)	5000	2000
UK (+44)	5000	3000
Ukraine (+380)	5000	6000
United States (+1)	5000	3000

4. SZÁMÚ MELLÉKLET- Tájékoztató az előfizetői és a felhasználói adatok kezeléséről

Szolgáltató az előfizetői szerződés, valamint az erre irányadó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítése érdekében olyan adatokat is kezelhet, amelyek természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, és amely által egy adott természetes személy (érintett) közvetve vagy közvetlenül azonosíthatóvá válik, illetve amely az érintettre vonatkozó következtetést tartalmaz (személyes adat). Bár a személyes adatok kizárólag természetes személyekre vonatkoznak, a Szolgáltató, döntése szerint jogosult arra, hogy a jelen Tájékoztatóban foglalt szabályokat egyéb, nem személyes adatok tekintetében is alkalmazza, így különösen, hogy az adatbiztonsági előírásokat és az adatkezelésről szóló tájékoztatásra vonatkozó szabályokat ezen adatok tekintetében is érvényesítse.

1. Fogalmak

- személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- érintett:** bármely meghatározott, a személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy (ember);
- adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen az adatok gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, pontosítása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, törlése és megsemmisítése;
- adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját és eszközeit meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.

e) **adattfeldolgozó:** az adatkezelővel szerződéses jogviszonyban álló természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – adatkezelő nevében az adatok kezelését végzi;

f) **hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

g) **adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

h) **adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

i) **harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adattfeldolgozóval;

j) **nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;

k) **adattvédelmi incidens:** a Szolgáltatónál alkalmazott szervezési és technikai intézkedések révén megteremtett adatbiztonság olyan sérülése, mely a kezelt személyes adatok szándékos, gondatlan, vagy véletlen és jogellenes megsemmisülését, elvesztését, megváltoztatását, közlését, nyilvánosságra hozatalát, vagy az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, általánosságban az adatok jogellenes kezelését eredményezi;

l) **felügyeleti hatóság:** a GDPR 51. cikke alapján tagállamonként létrehozott, a GDPR alkalmazásának ellenőrzéséért felelős független közhatalmi szerv (https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en).

2. Általános rendelkezések

2.1 Az adatkezelési alapelvek

(1) Az adatok kezelését **jogszerűen és tisztességesen**, valamint az érintett számára **átlátható módon** kell végezni.

(2) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához **elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas**. A személyes adat csak a **cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető**.

(3) Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának.

(4) A Szolgáltató a személyes adatokat kizárólag a GDPR 6. cikk (1) bekezdésében meghatározott esetekben kezeli.

(5) A Szolgáltató egyes adatkezelési tevékenységek elvégzésével adattfeldolgozót bízhat meg, melyhez az érintett hozzájárulása nem szükséges. A Szolgáltató ugyanakkor az érintetteknek szóló tájékoztatóban közli az adattfeldolgozó személyére vonatkozó információkat, megjelölve az adattfeldolgozó által elvégzendő adatkezelési műveletet is.

(6) Az érintettet az adatfelvétel előtt – egyértelműen és részletesen – tájékoztatni kell az adatai kezeléséve kapcsolatos minden tényről, így különösen:

- az adatkezelő és- ha van ilyen- az adatkezelő képviselőjének kiléte és elérhetősége,
- az adattvédelmi tisztviselő elérhetőségei
- az adatkezelés céljáról és jogalapjáról
- amennyiben az adatkezelés a Társaság vagy harmadik fél jogos érdekén (GDPR 6. cikk (1) bek. f.) pont) alapul, akkor ezen érdekek ismertetése,
- amennyiben van ilyen, a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái
- adott esetben annak ténye, hogy a Társaság harmadik ország vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, a Bizottság megfelelőségi határozatának megléte vagy hiánya, valamint a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése
- az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság)
- arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint, hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás

elmaradása

- az adattárolás időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól.
- az érintettet megillető jogorvoslati lehetőségekről.

(7) Amennyiben a Szolgáltató a személyes adatokat nem az érintettől szerzi meg, az alábbi információkat bocsátja az érintett rendelkezésére:

- az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- az érintett személyes adatok kategóriái;
- a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- adott esetben annak ténye, hogy a Társaság harmadik ország vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, a Bizottság megfelelőségi határozatának megléte vagy hiánya, valamint a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése

az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság)

- az adattárolás időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól.
- az érintettet megillető jogorvoslati lehetőségekről
- a személyes adatok forrásáról és adott esetben arról, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e.

(8) Szolgáltató az érintett tájékoztatására vonatkozó kötelezettségének a jelen Tájékoztatóban tesz eleget.

2.2 Az érintett jogai

(1) A Szolgáltató köteles **törölni** a kezelt személyes adatot, ha

- a) az érintett azt kéri, illetőleg hozzájárulását visszavonja, kivéve, ha a GDPR az adatok további kezelését lehetővé teszi;
- b) az adatkezelés célja megszűnt;
- c) az érintett tiltakozik a Szolgáltató érdekén alapuló adatkezelés ellen, kivéve, ha a Szolgáltató képes közérthetően bizonyítani az érintett számára az adatkezelés jogosságát;
- d) a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezelte;
- e) a személyes adatokat a Szolgáltatóra, mint adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték, ideértve azt az esetet is, ha az adatkezelésre meghatározott időtartam eltelt.

(2) A Szolgáltató **korlátozza** a személyes adatok kezelését, ha

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, mikor is a korlátozás a pontosításhoz szükséges időtartamra vonatkozik;
- b) az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi adatainak törlését és kéri a felhasználás korlátozását;
- c) az adatkezelési cél megszűnt, de az érintett kéri adatainak kezelését jogi igénye érvényesítéséhez;
- d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen.

(3) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül **helyesbítse** a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. A Szolgáltató az érintett külön kérése nélkül is köteles pontosítani, javítani az általa helytelenül kezelt adatot.

(4) Az érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e („**hozzáférési jog**”). A Szolgáltató az érintett kérésére külön tájékoztatást nyújt az adatkezelés céljai, az adatok kategóriái, a továbbítással érintett címzettek, az adatkezelés időtartama, az érintetti jogok gyakorlása, a felügyeleti hatóságnál történő panasztétel, az adatok forrása tekintetében. A Szolgáltató általánosságban köteles teljeskörű és közérthető tájékoztatást nyújtani az érintett részére az adatkezeléssel összefüggő lényeges körülményekről. Ha az érintett kéri, a Szolgáltató a személyes adatok másolatát rendelkezésére bocsátja.

(5) Az érintett jogosult arra, hogy bármikor **tiltakozzon** személyes adatainak kezelése ellen, ha a Szolgáltató által folytatott adatkezelés a Szolgáltató jogos érdekén alapul. Tiltakozás esetén a Szolgáltató

kizárólag akkor kezelheti tovább az érintett adatait, ha bizonyítja, hogy jogos érdeke elsőbbséget élvez az érintett érdekeivel szemben.

(6) A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül **tájékoztatja** az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről, kért információkról. A tájékoztatást az érintett által kért módon, illetve elektronikusan is meg lehet adni.

(7) Ha a Szolgáltató nem teljesíti a kérelemben foglaltakat, legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a panasztétel, illetve a bírósági jogorvoslat lehetőségéről, a kérelem megtagadásának jogi és ténybeli indokairól.

(8) Ha a kérelmet benyújtó személy kiléte kétséges, a Szolgáltató az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges további információkat kérhet. A Szolgáltató a kiegészítő tájékoztatásra felhívó levelét a kérelem beérkezését követő 5 napon belül megküldi.

(9) A Szolgáltató az érintetti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás és intézkedés tekintetében külön díjazást főszabály szerint nem számít fel, kizárólag abban a kivételes esetben, ha a kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy az érintett az adatokról többszöri másolatot kér és a kérelem teljesítése különösen jelentős adminisztratív költséggel jár.

2.3 Az adatkezelés biztonsága

(1) A Szolgáltatónak az érintett adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen.

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

(3) A Szolgáltató a hatályos adatvédelmi szabályok, valamint a személyes adatok védelme érdekében a tőle elvárható legnagyobb gondossággal jár el, ennek megfelelően ISO 22301 és ISO 27001 szabvány szerinti integrált irányítási rendszer alapján irányítja, fejleszti, üzemelteti és kezeli informatikai rendszereit, ennek során magas rendelkezésre állású hardver és szoftver-technológiákat alkalmaz, és azok e vonatkozású jellemzőit rendszeresen felülvizsgálja, amennyiben szükséges fejleszti, frissíti vagy cseréli azokat. A Szolgáltató által megszerzett nemzetközi iparági szabvány szerinti és a hatályos jogszabályoknak megfelelő tanúsítványok jelen szerződés kapcsolódó dokumentumai között található meg.

(4) Szolgáltató betart minden alkalmazandó PCI DSS követelményt abban a rendszerben, amelyben Szolgáltató az Előfizető ügyfeleinek kártyaadatához hozzáfér, vagy azokat kezeli (tárolja, feldolgozza, továbbítja), és biztosítja ezen adatok mindenkoros védelmét.

(5) Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető számára a ExpertCom Voice Szolgáltatás keretében létrehozott Felhasználói Felület adatforgalmát a mindenkor elérhető, a technika aktuális állásának megfelelő titkosítással védi.

Szolgáltató ennek megfelelően titkosított adat kapcsolatot biztosít a szerver és az Előfizető között, a szerverek üzemeltetése során elvárható gondossággal jár el.

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

(7) Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.

Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

Az adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli

semmilyen

felelősség akkor, ha az, vagy az abból eredő kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve, ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

(8) A Szolgáltató az **adatvédelmi incidenst** indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető adatfeldolgozójaként kezeli az érintett személyes adatát, az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az Előfizetőnek, mint adatkezelőnek.

(9) A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

3. A távközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelés

3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama

<p>Kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, e mail címe</p>	<p>Az előfizetői szerződés teljesítésének elősegítése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése.</p>	<p>Az előfizető és a Szolgáltató jogos érdeke alapján GDPR 6. cikk (1) bek. f.) pont</p>	<p>Az érintett személy kapcsolattartói státuszának megszűnésétől számított 5 (öt) évig. Ha az érintett személy kapcsolattartói státusza az előfizetői szerződés megszűnéséig fennáll, akkor az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 5 (öt) évig.</p>
<p>Az előfizető képviselőjének neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési helye és ideje, anyja születési neve</p>	<p>Az előfizetői szerződés teljesítésének elősegítése</p>	<p>a.) Törvényen alapuló adatkezelés GDPR 6. cikk (1) bek. c.) pont</p>	<p>Az érintett személy képviselői státuszának megszűnésétől számított 5 (öt) évig, illetve az előfizetői szerződésből eredő polgári jogi igények elévüléséig, azaz az esedékessé válást követő 1 (egy) évig</p>
<p>Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója és az állomás típusa; A hívó és a hívott előfizetői számok; A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama</p>	<p>a.) Az előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás</p>	<p>a.) a szerződés teljesítése GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont b.) Jogi kötelezettség teljesítése GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c.) pont</p>	<p>a.) Az előfizetői szerződésből eredő polgári jogi igények elévüléséig, azaz az esedékessé válást követő 1 (egy) évig b.) Az előfizetési szerződés megszűnéséig</p>

A hibabejelentéssel és a hibaelhárítással kapcsolatos adatok, elektronikus úton rögzített hibabejelentés (a hangfelvétel kivételével)	A hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredmények és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethető módon történő rögzítése	Törvényi kötelezettség GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c.) pont	A rögzítéstől számított 1 (egy) év
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről készített hangfelvétel	Az előfizetői panaszok, és az azok alapján tett intézkedések visszakövethető módon történő rögzítése	Jogsabályi kötelezettség GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c.) pont	A rögzítéstől számított 1 (egy) év

A hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározás a vonatkozó adatok	A segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások részére teljesítendő jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése	Jogsabályi kötelezettség GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c.) pont	Az előfizetési szerződés megszűnéséig
Számhordozás esetén a kapcsolattartó személy neve, címe, telefonszáma, e mail címe	Számhordozás biztosítása	Jogsabályi kötelezettség GDPR. 6. cikk (1) bekezdés c.) pont	Számhordozási eljárás lebonyolításáig
Az előfizetői névjegyzékben lévő adatok (név, székhely, hívószám)	Előfizetői névjegyzék vezetése	Előfizető hozzájárulása GDPR. 6. cikk (1) bekezdés a.) pont	Előfizetői hozzájárulás visszavonásáig, de legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnéséig
Számlázáshoz szükséges adatok	a.) a Számviteli törvény szerinti bizonylatok kiállítása és megőrzése b.) az előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése	a.) Törvényen alapuló adatkezelés GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont; b.) a szerződés teljesítése GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont	a.) Az előfizetői szerződés megszűnését követő 8 (nyolc) év b.) Az előfizetői szerződésből eredő polgári jogi igények elévüléséig, azaz esedékessé válást követő 1 (egy) évig

(1) A Szolgáltató adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat (Eht. 154. § (2) bek.):

- a) az előfizető neve, székhelye;
- b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;

c) az előfizető képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye;

d) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma.

(2) A Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti adatokat az ott meghatározott célból az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított egy évig köteles megőrizni (Eht. 154. § (3) bek.).

3.2 Az érintett személyes adatainak átadása

(1) A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az érintett beleegyezésével adhatja tovább az érintett általa kezelt adatait. Az Érintett e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

(2) A Szolgáltató által kezelt személyes adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, az

1 (egy) éves adatmegőrzési időn belül az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatását végzik (Eht. 157. § (9) bek. a. pont)

b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) bek. b. pont),

c) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) bek. c. pont).

(3) A bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró **Magyar Nemzeti Banknak** átadható az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

(4) A Szolgáltató — az adatkérésre törvény alapján jogosult **nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat** törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

(5) A Szolgáltató – ha az a rendelkezésére áll – a **szabálysértési hatóság** kérelmére a segélyhívó számok

rendeltetésétől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

(6) Szolgáltató segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatokat jogszabályi rendelkezés alapján - az Előfizető ezzel ellentétes rendelkezése (hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás hiánya vagy visszavonása) esetén is - átadja az **illetékes segélyhívó szolgálatnak és a segélyszolgálati állomásnak**.

(7) A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató **Gazdasági Versenyhivatalnak** átadható az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

(8) Az átadott adatokkal kapcsolatban a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli a fentiek szerinti adatokat átvevőket.

3.3 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítása

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

(2) A Szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbítja, ha

a) számlatartozás miatt bármely elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

b) számlatartozás miatt bármely elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely elektronikus hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

(3) Az előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

(4) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(5) Az adatállományból adatot igényelhet

- az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- a 3.2 pontban írott szervek, illetve hatóságok (szabálysértési hatóság kivételével),
- bármely előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(6) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok

jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

3.4 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

(1) A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) Üzleti Előfizető esetén cégjegyzékszám és pénzforgalmi számlaszáma;

b) az Előfizetői, felhasználói végberendezés, vagy Előfizetői hozzáférési pont hívószáma, vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

e) a szolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes Előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

f) a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;

g) az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

h) az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám) (Eht. 159/A. § (1)).

(2) A Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a-c) pontja szerinti adatokat

az Előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-h.) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő **egy évig őrzi meg.**

(3) A jelen pont szerinti megőrzési kötelezettség kiterjed a sikertelen hívások során előállított, vagy kezelt adatokra is, melyek megőrzési ideje az adatok keletkezését követő **fél év.** (Eht. 159/A. § (3))

(4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az (1) bekezdés szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

3.5 Forgalmi és számlázási adatok

(1) A Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

(2) A Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hívásrészletező - a (3) és (5) bekezdésben foglalt

kivételekkel - nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

(3) A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét, hogy amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

(4) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

(5) A (3) és (4) bekezdés szerint kell eljárni akkor is, ha az előfizető a hívásrészletezőben az alábbi adatok feltüntetését kéri:

a. emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését,

b. a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát vagy adatforgalmát.

(6) A Szolgáltató az előzőek szerinti kimutatásban az Előfizető kérésére sem adhatja meg a Hatóság által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

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

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

c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

3.6 Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

(1) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló

más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

(2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

(3) Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

3.7 Előfizetői névjegyzék

(1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

(2) A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. A névjegyzéket a Szolgáltató elektronikusan - legalább interneten keresztül - bárki számára hozzáférhetővé teszi.

(3) A Szolgáltató minden Előfizető számára biztosítja nevének, székhelyének és előfizetői hívószámának az előfizetői névjegyzékben történő, külön térítés nélküli feltüntetését valamint azt, hogy Előfizető kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószáma is feltüntetésre kerüljön.

(4) Az előfizetői névjegyzékek az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(5) Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

a) kimaradjon az elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra; üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatás céljára;

c) székhelyét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

(6) A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(7) A Szolgáltató technikai megoldásokkal biztosítja az előfizetői névjegyzékből történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

(8) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha a Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

3.8 Azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályai

(1) A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető írásbeli kérelme alapján

a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

b) a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;

e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

(2) Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a

segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

(3) Szolgáltató ingyenesen biztosítja Előfizető kérésére, hogy a hívott Előfizető hívószámára irányuló hívások

esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása).

(4) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozóhatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

A hatóságokkal történő közreműködés keretében, ezen eljárásban a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén előbbiekben meghatározott bűncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja, és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

(5) Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező

hívásokat kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely:

a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

b) annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

(6) Szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik

előfizető automatikus átirányítással átirányítottatta a saját hívószámára érkező hívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letiltathassa ezt az átirányítást.

(7) Szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az Előfizető a fentiekben foglaltakat egyszerű módon végrehajthassa, így különösen az egyes letiltásokat a készülék használatával elvégezhesse, ha a készülék erre műszakilag alkalmas.

5. SZÁMÚ MELLÉKLET – Ügyfélszolgálat

Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Előfizető az ExpertCom Voice szolgáltatás működésével kapcsolatos hibát munkanapokon Közép-Európai idő szerint 9-17 óráig telefonon, emailben, angol vagy magyar nyelven, vagy egyéb a Szolgáltató által biztosított elektronikus hibabejelentő felületen jelezheti.

Ügyfélszolgálat telefonszámai:

- Magyarország: +36 1 2347000

Ügyfélszolgálati email címe: support@expertcom.hu

Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés tartalmi követelménye:

- customer(ek)
- projekt(ek)
- felhasználó(k)
- hiba felmerülésének időpontja
- hiba gyakorisága
- hívott vagy hívó telefonszám
- email cím vagy egyéb azonosító (pl.: név, id)
- felület megnevezése

- hiba részletes leírása

Hibaelhárítás menete

(1) Szolgáltató a hibaelhárítást munkanapokon 9:00-tól 17:00-ig végzi. Hibabejelentés esetén Szolgáltató munkaidőben a bejelentéstől számított 4 munkaórán belül, munkaidőn túl, következő nap 12 óráig visszajelez a hiba feltételezhető okáról, a hibajavítás megkezdésének és a hiba elhárításának várható időpontjáról, vagy további információkat kér a hiba azonosítása, reprodukálása vagy javítása érdekében.

(2) A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

- a) a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja, vagy
- b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(3) A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról.

(4) A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

6. SZÁMÚ MELLÉKLET – Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

1. Fogalmi meghatározások

(1) **Átadó szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a számot egy másik szolgáltatóhoz átviszi;

(2) **Átvevő szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megköti, vagy a számhordozási eljárásban a számát egy másik szolgáltatótól áthozza;

(3) **Hordozott szám:** az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének vagy technológiájának - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart;

(4) **Központi referencia adatbázis vagy KRA:** az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII.21.) NMHH rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre

jogosultak részére való szétosztását;

(5) **Számátadási időablak:** minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

(6) **Számhordozás kezdeményezője:** a számhordozási eljárás kezdeményezésére jogosult előfizető, számhasználó, és az utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője.

(7) **Utólagos számhordozás:** ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt

előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le; a megszűnt szerződés szolgáltatója mint átadó szolgáltató, a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott szolgáltató mint átvevő szolgáltató jár el.

2. A számhordozás szabályai

(1) A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok

a) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. (a továbbiakban: Eht.),

b) a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet,

(2) Szolgáltató biztosítja az általa nyújtott helytől független és a helyhez kötött hírközlési szolgáltatások előfizetői számainak hordozhatóságát. Ennek keretében más előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató (a továbbiakban: „Átadó szolgáltató”) előfizetője jogosult arra, hogy amennyiben a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül, a vezetékes távbeszélő szolgáltatás igénybevételére az Expertom Kft-t választja, megtartsa földrajzi előfizetői számát (a továbbiakban: „hordozott szám”).

Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átadó és átvevő szolgáltatók egymással erre vonatkozóan összekapcsolási szerződést kötöttek.

(3) Az számhordozás kezdeményezőjének a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére

vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

a) az átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét és új szerződést köt,

b) az átvevő szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat, továbbá ,

c) a számhordozás kezdeményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás és szolgáltatóváltás lebonyolítására

(4) Amennyiben a számhordozás kezdeményezőjét az átvevő szolgáltató azonosítja, az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja:

a) Polgári Törvénykönyv szerinti vállalkozás esetében

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat, vagy vállalkozói igazolvány

- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által

- cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírásmintája,

- eljáró képviselő személyi igazolványa és

- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el

b) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében

- a szervezetet, szervet, illetve a társasházat nyilvántartásba vevő bíróság, vagy hatóság által

- kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz

- beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve a társasház

nevét, székhelyét, képviselőjét, a képviselő módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak

- eljáró képviselő személyi igazolványa

- meghatalmazás, amennyiben nem a képviselői joggal felruházott személy jár el

Szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjének külön engedélyével az azonosításhoz szükséges okiratokról másolatot készíthet.

(5) Az átvevő szolgáltató köteles a számhordozás kezdeményezője hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

(6) A számhordozás kezdeményezője az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány a 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 5. § (6) bekezdése és 6. § (2) bekezdése szerint részlegesen is hordozásra kerülhet.

(7) A számhordozás kezdeményezője jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

(8) Az átvevő szolgáltató köteles a számhordozási megállapodásban rögzített igényről a munkanapon 16 óráig rögzített számhordozási megállapodás esetén az átadó szolgáltatót az adott munkanapon 20 óráig, későbbi rögzítés esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíteni.

(9) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha

a) a számhordozás kezdeményezője nem azonosítható a 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 7. § (1) bekezdésnek megfelelően közölt adatok alapján, vagy

b) a számhordozás kezdeményezőjének a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144.

§-a szerint igazolhatóan értesítette,

c) további egyeztetés szükséges,

d) az utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult. Utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

Az átadó szolgáltató a következő esetekben kérheti az egyeztetést:

- szolgáltatócsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló

- számhordozás különleges díjazású (díjmentes, emeltdíjas) szolgáltatások számainak hordozása,

- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, vagy

- egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében.

(10) Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és a jelen ÁSZF 13.2. pont (6) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a (10) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

(11) Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az elutasítástól számított egy munkanapon belül értesíti.

(12) Ha a számhordozás számhordozási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy

számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének vagy

számhasználójának kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződésben szereplő előfizető - ha utólagos számhordozásra jogosult - visszakapja e jogosultságát. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

3. Kompenzáció

- (1) Az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,
 - a. ha a számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
 - b. ha a számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.
- (2) A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok számától.
- (3) A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.
- (4) Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.
- (5) Ha a számhordozás a 2. pont (12) bekezdése szerint valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól a (2) és (3) bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg.
- (6) Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.

4. A számhordozás visszavonása

- (1) A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óráig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást törli. Így a számhordozás kezdeményezőjének még a legrövidebb eljárásban is lehetősége van visszalépni, például a délelőtt benyújtott igényt délután 16 óráig még törölheti.