

iSAFE INFORMATIKAI ZRT.

SAFE-PHONE SZOLGÁLTATÁS

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos 2015. szeptember 01-től

TARTALOMJEGYZÉK

<u>1.</u>	<u>A SZOLGÁLTATÓ ADATAI</u>	5
1.1.	A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYI CÍMEI	5
1.2.	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINAK CÍMEI, TÁVKÖZLÉSI ELÉRHETŐSÉGE, MŰKÖDÉSI RENDJE (NYITVA TARTÁS)	5
1.2.1.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	5
1.2.2.	HIBABEJELENTŐ	5
1.3.	A SZOLGÁLTATÓ FELÜGYELETI SZERVEI	5
<u>2.</u>	<u>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA ÉS HATÁLYA</u>	6
2.1.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	6
2.1.1.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA	6
2.1.2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYI HATÁLYA	6
2.1.3.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK SZEMÉLYI HATÁLYA	6
2.2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA	6
2.2.1.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI HATÁLYA	6
2.2.2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TERÜLETI HATÁLYA	7
2.2.3.	KÖZZÉTÉTEL	7
<u>3.</u>	<u>A NYÚJTANI KÍVÁNT SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA</u>	7
3.1.	A SAFE-PHONE SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI	7
3.1.1.	SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁN BELÜLI SAFE-PHONE	7
3.1.2.	NOMADIKUS (21-ES KÖRZETSZÁMÚ) SAFE-PHONE	8
3.1.3.	FÖLDRAJZI (HELYHEZ KÖTÖTT KÖRZETSZÁMÚ) SAFE-PHONE	8
3.1.4.	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS	8
3.1.4.1.	A számhordozás általános szabályai	8
3.1.4.2.	A számhordozási eljárás	9
3.2.	ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOK	11
3.3.	KOCKÁZATELEMZÉS	11
3.4.	A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA	12
3.5.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI	12
3.5.1.	AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSHOZ SZÜKSÉGES VONALI SZOLGÁLTATÁS	12
3.5.2.	A SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGI IDEJE	12
3.6.	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK TÍPUSAI, BESZERZÉSI MÓDJAI	12
<u>4.</u>	<u>EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI</u>	13
4.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI	13
4.1.1.	SZERZŐDÉSKÖTÉS	13
4.1.2.	SZOLGÁLTATÁS LÉTESÍTÉSE, A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE	13
4.1.3.	A SZERZŐDÉS HATÁLYA	13
4.2.	A SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI KORLÁTOZÁSA	14
4.2.1.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE	14
4.3.	AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK KEZELÉSE	14
4.3.1.	NYILVÁNTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉS	14
4.3.1.1.	Magánszemély esetén:	14
4.3.1.2.	Üzleti Előfizető esetén:	14
4.3.1.3.	Mindkét Előfizetői kategóriában:	15
4.3.2.	VÁLTOZÁS AZ IGÉNYLŐ ADATAIBAN	15
4.4.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	15

Hatályos 2015. szeptember 01-től

4.4.1.	A HOZZÁFÉRÉSI PONT FÖLDRAJZI HELYÉNEK ÉS/VAGY CÍMZÉSÉNEK MEGVÁLTOZTATÁSA	15
4.4.2.	A HOZZÁFÉRÉSI PONT FÖLDRAJZI HELYÉNEK MEGVÁLTOZTATÁSA	15
4.4.3.	A SZÁMLÁZÁSI ÉS/VAGY SZÁMLAKÜLDÉSI CÍM MEGVÁLTOZÁSA	16
4.4.4.	A SZOLGÁLTATÁSBAN BEKÖVETKEZETT VÁLTOZÁSOK	16
4.4.5.	VÁLTOZÁS ELŐFIZETŐ ADATAIBAN, ILLETVE ANNAK KEZELÉSÉBEN	16
4.4.6.	VÁLTOZÁS ELŐFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN (ÁTÍRÁS)	17
4.4.7.	A SZOLGÁLTATÁS STÁTUSZÁNAK VÁLTÁSA MAGÁNSZEMÉLY ÉS KÖZÜLETI KÖZÖTT	17
4.5.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA, MEGSZŪNÉSE	17
4.5.1.	A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE	17
4.5.2.	A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE	18
4.5.3.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	18
4.5.4.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	18
4.5.5.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE ESETÉN BEÁLLÓ JOGKÖVETKEZMÉNYEK	19
5.	<u>A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI</u>	19
5.1.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI	19
5.1.1.	ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM	19
5.1.2.	BETEKINTÉSI JOG	20
5.1.3.	A HASZNÁLAT ÁTENGEDÉSE MÁS RÉSZÉRE	20
5.1.4.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK KÉRÉSE	20
5.2.	A SZOLGÁLTATÓ JOGAI	21
5.2.1.	AZ ELŐFIZETŐ NYILVÁNTARTÁSA	21
5.2.2.	AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK FIGYELÉSE	21
5.2.3.	SZOLGÁLTATÁSI ÜZEMSZÜNET	21
5.2.4.	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ELŐFIZETŐ DÍJTARTOZÁSA MIATT	22
5.2.5.	A SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSE	22
5.3.	ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI	22
5.3.1.	ENGEDÉLYEZETT VÉGBERENDEZÉS HASZNÁLATA	22
5.3.2.	A VÉGBERENDEZÉS RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATA ÉS ÜZEMKÉPESSÉGE	22
5.3.3.	A SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT ELLENŐRZÉSÉNEK ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁNAK LEHETŐVÉ TÉTELE	23
5.3.4.	DÍJFIZETÉS	23
5.3.5.	A DÍJ MÓDOSÍTÁSA	24
5.4.	A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI	24
5.4.1.	TÁVKÖZLÉSI TITOKTARTÁS	24
5.4.2.	A HIBAE LHÁRÍTÁS MENETE	24
5.4.3.	SZÁMLÁZÁS MÓDJAI ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE	25
5.4.4.	ADATSZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA	25
5.4.5.	KÁRTÉRÍTÉS	26
5.4.6.	RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS	25
6.	<u>SZERZŐDŐ FELEK FELELŐSSÉGE</u>	26
6.1.	ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE	26
6.1.1.	A SZOLGÁLTATÁS TOVÁBBÉRTÉKESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI	26
6.1.2.	A HOZZÁFÉRÉS JOGOSULATLAN ÁTENGEDÉSE	26
6.1.3.	AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	27
6.2.	SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE, SZERZŐDÉSSZEGÉSE	27
6.2.1.	KÉSEDELMES TELJESÍTÉS, VAGY HIBÁS, CSÖKKENT ÉRTÉKŰ SZOLGÁLTATÁS	27
6.2.2.	ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTEKE	27
6.2.3.	A DÍJSZÁMLÁZÁS INTEGRITÁSA	27
6.2.4.	AZ ÁTVITT ADATTARTALOMÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	28
6.2.5.	VIS MAIOR	28
7.	<u>DÍJSZABÁS</u>	28
7.1.	A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI	28

Hatályos 2015. szeptember 01-től

7.1.1.	SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK	28
7.1.2.	EGYSZERI DÍJAK MÉRTÉKE	28
7.1.2.1.	Hálózatba-kapcsolási díjak	28
7.1.2.2.	Eseti adminisztrációs díjak	29
7.1.3.	A HAVI ÁLLANDÓ DÍJAK MÉRTÉKE	29
7.1.3.1.	Szolgáltató hálózatán belüli SAFE-Phone	29
7.1.3.2.	Nomadikus (21-es körzetszámú) SAFE-Phone	29
7.1.3.3.	Földrajzi (helyhez kötött körzetszámú) SAFE-Phone	30
7.1.4.	SZÜNETELTETÉS ALATTI DÍJ	30
7.1.5.	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA	30
<u>8.</u>	<u>A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐSÉGE AZ ELŐFIZETŐ SZEMPONTJÁBÓL</u>	<u>30</u>
8.1.	AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS KÖVETELMÉNYEK	30
8.1.1.	HASZNÁLHATÓSÁG AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON	31
8.1.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	31
8.2.	A SZOLGÁLTATÁS VÁRAKOZÁS- ÉS ZAVARMENTESSÉGE	32
8.3.	A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	32
8.4.	REKLAMÁCIÓK ÉS VITÁK RENDEZÉSE, JOGORVOSLAT	32
8.5.	HIBABEJELENTÉS	32
8.6.	DÍJCSOMAGOK KÉPZÉSE, KEDVEZMÉNYEK RENDSZERE	33
8.7.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE, HATÁLYA	33
<u>9.</u>	<u>DÍJZÓNÁK</u>	<u>HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.</u>
<u>10.</u>	<u>FOGALOMTÁR</u>	<u>33</u>
	AKTIVÁLÁS/LÉTESÍTÉS NAPJA	33
	ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)	33
	ÁTHELYEZÉS	33
	ÁTÍRÁS	33
	EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	34
	ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	34
	HOZZÁFÉRÉSI PONT	34
	HÚSÉGIDŐSZAK	34
	INTERNET	34
	LESZERELÉS	34
	LÉTESÍTÉSI HELY/ TELEPÍTÉSI HELY	34
	SZÁMLAFIZETŐ	34
	SZÁMLAKÜLDÉSI CÍM	34
	SZÁMLÁZÁSI CÍM	34
	SZOLGÁLTATÓK	34
	SZÜNETELTETÉS	35
	TÁVKÖZLÉSI (VONALI) SZOLGÁLTATÓ	35
	TELEFON-ELŐFIZETÉS STÁTUSZA/ TELEFONVONAL STÁTUSZA	35

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címei

Megnevezése: „iSAFE” Informatikai Zártkörű Részvénytársaság

Rövid neve: iSAFE Zrt.

Székhelye: 1036 Budapest, Galagonya utca 5.

Céggjegyzékszám: 01-10-046396

Adószáma: 14803260-2-41

Telephelye: 1036 Budapest, Galagonya utca 5.

(Továbbiakban „Szolgáltató”)

1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje (nyitva tartás)

1.2.1. Ügyfélszolgálat

Cím:	1036 Budapest, Galagonya utca 5.
Telefonszám:	(06/1) 453-3900
Nyitvatartási idő:	8.30 - 16.30
24 órás fax:	(06/1) 225-8586
Internetes honlapjának címe:	www.isafe.hu

Az ügyfélszolgálat személyesen csak előzetes egyeztetés után fogad ügyfeleket.

1.2.2. Hibabejelentő

Fax:	(06/1) 225-8586
Telefon:	(06/1) 453-3900
E-mail:	Helpdesk@isafe.hu

A hibabejelentő személyesen csak előzetes egyeztetés után fogad ügyfeleket.

Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő felkeresése történhet telefonon, faxon, e-mailen és személyesen. Személyes megkeresés kizárólag az ügyfélszolgálattal és a hibabejelentővel előre egyeztetett időpontban történhet.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva 24 hónapig megőriz.

1.3. A Szolgáltató felügyeleti szervei

Nemzeti Hírközlési Hatóság	1133 Budapest, Visegrádi u. 106.	Tel.: 1/468-0500
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet	1088 Budapest, József krt. 6.	Tel.: 1/459-4800
Főpolgármesteri Hivatal	1052 Budapest, Városház u. 9-11.	Tel.: 1/327-1000
Gazdasági Versenyhivatal	1391 Budapest, 62. Pf.221.	Tel.: 1/472-8900
Hírközlési Fogyasztói Jogok Képvis. Hivatala	1525 Bp. Pf. 75.	Tel.: 1/457-7105
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete	1535 Bp., 114. Pf. 777.	Tel.: 1/4899-100

Hatályos 2015. szeptember 01-től

2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

2.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltató SAFE-FLEX szolgáltatásának igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjellegű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek a Távközlési Törvény felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak, valamint a 6/2011, 13/2011 és a **2/2015. (III. 30.) NMHH** rendeleteknek a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

Az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások, megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

2.1.2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya

A Szolgáltató a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel biztosítja az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott Szolgáltatásokat. Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a szükséges műszaki berendezésekkel, melyek segítségével a Szolgáltatás igénybe vehető.

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya kiterjed a Szolgáltató által nyújtott SAFE-PHONE szolgáltatásra és az ahhoz kapcsolódó mellékszolgáltatások felhasználására, amennyiben azt előfizetői jogviszony keretében nyújtja a Szolgáltató.

2.1.3. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya

A Szolgáltatások Előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Az Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználókért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött, a Szolgáltató bármely Szolgáltatását felhasználó vagy érintő tranzakciót, beleértve a kereskedelmi tranzakciókat is.

2.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

2.2.1. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

2.2.2. Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

2.2.3. Közzététel

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató Online elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi a <http://www.isafe.hu> honlapján keresztül, valamint az ügyfélszolgálati irodában kifüggeszti. A Szolgáltató a hírközlési hatóság által elfogadott, az Előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról – így amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek – önálló levélben vagy a Szolgáltató által kibocsátott számlára nyomtatott vagy az ahhoz csatolt ismertetőben és/vagy az előzőekben hivatkozott honlapon keresztül tájékoztatja az Előfizetőt.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető 30 napon belül nem él kifogással a Szolgáltató felé, és ráutaló magatartásával a szolgáltatást a módosított Általános Szerződési Feltételek hatálybalépése után továbbra is igénybe veszi.

3. A nyújtani kívánt szolgáltatások leírása

3.1. A SAFE-Phone szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői

Az iSAFE Zrt elérhetővé tette Partnerei részére az IP alapú hangátviteli (telefon és fax) szolgáltatást, és az ehhez kapcsolódó közvetítőválasztás útján elérhető nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatást Jelen szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak. Az IP alapú hangátvitel, azaz VoIP (Voice of Internet Protocol) lényege az adatkommunikációs hálózaton speciális eszköz segítségével megvalósított hangátvitel. Lehetséges mind a Szolgáltató adathálózatán belül maradó, mind azon kívül történő hang kommunikáció. A szolgáltatás nem csak „nomadikus”, azaz 21-es körzetszámmal igényelhető, hanem a használati területre jellemző, ún. „földrajzi” hívószámmal is. Az IP alapú beszédátvitel minősége eltérhet a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől az ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén a technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében, túlzott terhelés esetén a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

A SAFE-Flex hálózaton belüli hang-átvitel az adatátvitelhez hasonlóan az iSAFE adatközponton keresztül valósul meg. A külső hálózatba irányuló, vagy onnan beérkező hívás úgy jön létre, hogy a külső hálózathoz az iSAFE központi rendszere kapcsolódik az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás alkalmazásával.

A külső kapcsolatot biztosító nomadikus és földrajzi hívószám esetén az Előfizető belföldi (helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet és fogadhat a végponthoz csatlakoztatott végberendezés segítségével. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

3.1.1. Szolgáltató hálózatán belüli SAFE-Phone

A Szolgáltató titkosított VPN alapú SAFE-Flex adathálózatán belüli végpontok között létrejövő hang-kommunikáció ugyanolyan biztonságos, külső támadástól,

Hatályos 2015. szeptember 01-től

felderítéstől védett beszéd- és faxátvitelt biztosít, mint a banki adatok részére előírt maximális védelemet biztosító alaphálózat.

3.1.2. Nomadikus (21-es körzetszámú) SAFE-Phone

A Szolgáltató nem csak a SAFE-Flex hálózattal összekapcsolt adatvégezőpontok között nyújt hangátviteli szolgáltatást, hanem egy központi adatkapcsolati eszköz segítségével az alaphálózaton kívüli, közvetítíválasztás útján elérhető, nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatást is nyújt mind vezetékes, mind GSM (mobil) végpontok irányába. Ezt a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetők a saját telefon és fax készülékeik és bármely más hálózatban található hangátviteli eszköz között fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

3.1.3. Földrajzi (helyhez kötött körzetszámú) SAFE-Phone

A Szolgáltató Partnerei részére –igény esetén– helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt a SAFE-Phone Szolgáltatás részeként. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során az Előfizető által megjelölt területhez földrajzilag hozzárendelt telefonszámot Szolgáltató biztosít, vagy „elhordoz”, és helyhez kötötten ezen valósítja meg a SAFE-Phone hangátviteli Szolgáltatását. Az előfizetők helyhez kötött telefonállomása földrajzi telefonszámmal rendelkezik, és azon belföldi és nemzetközi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen szolgáltatók pontos körét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi. A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és fax készülékek közötti adatátvitelre.

3.1.4. A számhordozással kapcsolatos eljárás

A helyhez kötött körzetszámú SAFE-Phone Szolgáltatás igénybe vehető a már meglévő telefon-előfizetéshez tartozó telefonszám Szolgáltató által történő elhordozásával.

3.1.4.1. A számhordozás általános szabályai

A számhordozás az előfizetői szám hordozását jelenti, melynek során az előfizető megtarthatja

- földrajzi előfizetői számát,
- nem földrajzi szám esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

A számhordozás lényeges fogalmai:

- átvadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;
- átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz hozza át;
- hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az előfizető az átvadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz történő

Hatályos 2015. szeptember 01-től

áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart.

- számátadási időablak: az az időtartomány, amely alatt a számhordozás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet. A számhordozási időablakok jelenleg:

hétfő-péntek: 18:00 – 22:00

szombat: 14:00 – 18:00

3.1.4.2. A számhordozási eljárás

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás VoIP (internet-protokoll alapú) szolgáltatásnak minősül. Szolgáltató a szolgáltatás jellegére tekintettel nem köteles Előfizető részére a számhordozást biztosítani, de előfizetői igény esetén, amennyiben a műszaki és technikai feltételek adottak és átadó szolgáltató az előfizetői számot rendelkezésre bocsátja, úgy a számhordozási igénynek Szolgáltató eleget tesz.

Előfizetőnek a számhordozás iránti igényét az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igényének bejelentésével egyidejűleg írásban kell bejelentenie. Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az átvevő szolgáltató az Előfizetőt az alábbi okmányok alapján azonosítja:

a. természetes személy esetén:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.

b. gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetén:

- 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 aláírás-mintája,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

c. költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa,

Hatályos 2015. szeptember 01-től

- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az Előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető az átvevő szolgáltató által.

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön, illetve az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató ÁSZF-jében foglaltaknak.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- az Előfizetőnek az átadó szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a fent meghatározott dokumentumok alapján.

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviseletében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére ezen tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, vagy válik esedékessé, illetve keletkezik, az átvevő

Hatályos 2015. szeptember 01-től

szolgáltató köteles – az átadó szolgáltatóval együttműködve – az Előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az Előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók ezen rendelkezés szerinti együttműködéséről az Előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

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

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

A számhordozást az igény elfogadását követően az átvevő szolgáltató általi kézhezvételt követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

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

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

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

3.2. Előfizetői hozzáférési pontok

Az előfizetői hozzáférési pont fizikailag a végberendezésen jelenik meg. A felhasználónak a végberendezést folyamatosan el kell látnia alacsonyfeszültségű táplálással (230 V), és amennyiben igényli, a szünetmentes vagy folyamatos tápellátást is neki kell biztosítania. A szükséges potenciálkiegyenlítésről és földelésről a felhasználónak kell gondoskodnia. Továbbá a felhasználónak kell gondoskodnia a berendezések működtetéséhez szükséges környezeti feltételekről: 10 - +35 C fokos környezeti hőmérséklet és 20% - 75% relatív páratartalom (nem kondenzálódó).

3.3. Kockázatelemzés

Mivel a SAFE-Phone szolgáltatás hosszú távú elkötelezettséget feltételez, a Szolgáltató minden egyes szerződés megkötése előtt kockázatelemzést végez az adott ügyfélre. A kockázatelemzés alapján a Szolgáltató jogosult a szerződéskötési igényt elutasítani, vagy a szerződés idejére kauciót vagy bankgaranciát kérni, melyek

Hatályos 2015. szeptember 01-től

összege a szerződés várható időtartama alatt felmerülő díjak összegét nem haladhatja meg.

A kauciót a Szolgáltató az Ügyféllel kötött szerződés lejáta után 30 napon belül az Ügyfél részére visszafizeti. Az Ügyfél számlatartozása esetén, vagy ha jelen ÁSZF 5.3. pontjában foglaltak alapján az Előfizetőt felelősség terheli, a Szolgáltató a kaució összegét, vagy annak egy részét visszatarthatja az okozott kár mértékében. Amennyiben a kár értéke nagyobb a kaució értékénél, a Szolgáltató további kártérítési összegre tarthat igényt.

3.4. A szolgáltatások igénybevételének módja

A szolgáltató által nyújtott SAFE-PHONE és a hozzá kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások közcélúak, így azt az Általános Szerződési Feltételek 4. fejezetében foglalt formai és eljárási szabályok szerint előfizetői szerződés megkötése mellett a 2.1.3. pontban leírtaknak megfelelően vehető igénybe.

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a szolgáltatóhoz.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a SAFE-Phone szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére megérkezik.

A szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül nincs lehetőség.

3.5. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás kiépítési helyén szükség van a SAFE-PHONE szolgáltatás megvalósításához az adatátviteli alapszolgáltatás létrehozására. Szolgáltató előfizetői igénybejelentéskor megvizsgálja ennek megvalósíthatóságát, illetve a Szolgáltatás részeként biztosított adatátvitel minőségi mutatóit, melyről értesíti Előfizetőt.

3.5.1. Az alapszolgáltatáshoz szükséges vonali szolgáltatás

Amennyiben a kívánt végponton van működő SAFE-Flex szolgáltatás, megvalósítható a SAFE-Phone, nincs szükség további alapvonali szolgáltatásra. Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik SAFE-Flex szolgáltatással, vagy egyéb adatátviteli szolgáltatással, melyen a SAFE-PHONE kiépíthető, akkor Szolgáltató az Előfizető igénye alapján megvalósítja az alapszolgáltatáshoz szükséges vonali szolgáltatást. Szolgáltató nem vállal felelősséget harmadik fél (vonali szolgáltató) alapszolgáltatáshoz szükséges vonali szolgáltatásának kiépítéséért, határidejéért, és a megvalósuló alapszolgáltatás minőségéért.

3.5.2. A Szolgáltatás elérhetőségi ideje

A Szolgáltatás a nap 24 órájában, az év minden napján elérhető, az előre bejelentett és/vagy egyeztetett műszaki karbantartások, felújítások kivételével.

3.6. Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Előfizetőnek rendelkeznie kell a SAFE-PHONE szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközzel (VoIP-telefon, -fax, vagy -telefonközpont), mely egy darab RJ45 csatlakozójú 10BaseT interfésszel rendelkezik. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (számítástechnikai szaküzlet) beszerzi, bérlí. Szolgáltató kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak

Hatályos 2015. szeptember 01-től

megfelelő eszközt forgalmaz. Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt használatba adja Előfizetőinek.

4. Egyedi Előfizetői Szerződés általános feltételei

4.1. Az Előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.1.1. Szerződéskötés

Előfizető és Szolgáltató között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére a felek között Előfizetői szerződés jön létre. („ÁSZF + Egyedi Előfizetői Szerződés”)

Szolgáltató a hozzá beérkezett igényléseket (megrendeléseket) nyilvántartásba veszi és feldolgozza. Amennyiben az igénylés hibás vagy hiányos, Szolgáltató 15 napon belül felszólítja az Igénylőt az igénylés kiegészítésére vagy kijavítására. Amennyiben az Igénylő e kérésnek az előírt határidőn belül nem tesz eleget, Szolgáltató törli a megrendelését a nyilvántartásból. Szolgáltató az igénybejelentésben szereplő Szolgáltatások feltételeit és díjait az igénybejelentés dátuma alapján érvényesíti.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, és annak esetleges mellékletei kizárólag eredeti aláírással és együtt érvényesek. Az Egyedi Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltatás aktiválásra kerül, amennyiben azon a napon a szerződés mindkét fél aláírását tartalmazza. Amennyiben Szolgáltatónak még nincs a birtokában az Előfizető által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés, ugyanakkor Előfizető a Szolgáltatást 30 másodpercnél hosszabb időtartamban használatba vette, az Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással létrejön, s annak tartalmi elemei mind Előfizetőre, mind Szolgáltatóra vonatkozóan kötelező érvényűek. Az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak ügyfél általi megismerésének hiánya, amennyiben Szolgáltató a megjelölt módon és helyre továbbította az azonosítókat és jelszavakat.

4.1.2. Szolgáltatás létesítése, a szerződés teljesítése

A megrendelés után az Előfizetői Szerződés alapján kijelölt napon, ennek hiányában a szerződés létrejöttétől számított 45 munkanapon belül indul meg a Szolgáltatás. Szolgáltató az aktiválásról a 4.3.1 pontban felsorolt módok közül az Előfizető által választott módon értesíti Előfizetőt. Legfeljebb két tájékoztatási forma kiválasztása lehetséges. Amennyiben az Előfizető egyet sem választ, a szolgáltató tetszőleges értesítést hajt végre a 4.3.1 pontban felsorolt módok valamelyikén. Ha az értesítés megghiúsulása vagy késése a szolgáltató érdekkörén kívül esik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

Szolgáltató a szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az ügyfelet a létesítés várható időpontjáról, amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben a Szolgáltatást Igénylő a létesítés megkezdése előtt nem rendelkezik aláírt Előfizetői Szerződéssel, és Szolgáltató a megrendelés alapján megkezdte a létesítést, majd ezt követően Igénylő nem kíván szerződést kötni, Szolgáltató a létesítés költségét megfizetteti az Igénylővel.

4.1.3. A szerződés hatálya

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos. A hűségidőszak vállalás nem befolyásolja, hogy a szerződés határozott vagy határozatlan idejű.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a szolgáltatást igénybevevő szerződő félre (Előfizető), illetve az Előfizető meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, az egyetemleges felelősséget hiteles aláírásával vállaló harmadik félre, illetve a Szolgáltatást használó személyekre (Végfelhasználókra).

4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása

4.2.1. A szolgáltatás szünetelése

Előfizető kérésére Szolgáltató szünetelteti a Szolgáltatást, amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés részletes feltételeit a jelen ÁSZF 5.1.4 pontja tartalmazza.

Szolgáltató a Szolgáltatások átmeneti szüneteltetéséről köteles Előfizetőt legalább 15 nappal előre értesíteni.

4.3. Az Előfizetői igények kezelése

4.3.1. Nyilvántartás és értesítés

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez kizárólag a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatokat, igazolásokat és dokumentumokat kérhet be Előfizetőtől, aki a róla nyilvántartott adatokba az 5.1.2 pont szerint betekinthez. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik.

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

A Szolgáltató a Magyar Köztársaság Alkotmánya, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.), az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések, az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003 (XII. 13.) Korm. rendelet, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet, valamint a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok alapján végzi adatkezelői tevékenységét.

Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be az Előfizetőtől:

4.3.1.1. Magánszemély esetén:

- Név, házasságkötés előtti név, születési helye és ideje
- Lakcím, ideiglenes lakcím, elérhetőség (elektronikus, telefonos, postai)
- Anyja neve, személyi igazolvány száma, bankszámlaszáma, útleveleszáma

4.3.1.2. Üzleti Előfizető esetén:

- Cégszerű megnevezés
- Székhely, telephely, levelezési cím
- Adószám, bankszámlaszám
- Cégbírósági bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)

Hatályos 2015. szeptember 01-től

- Alírási címpéldány
- Kapcsolattartó személy

4.3.1.3. Mindkét Előfizetői kategóriában:

- A fizetés módja
- Mobiltelefonszám
- Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
- Jelszavak, felhasználónevek, azonosítási számok
- A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok.
- Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más távközlési szolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

Amennyiben a Számlafizető eltér az Előfizetőtől, a Számlafizető nyilatkozata és egyetemleges felelősségvállalása szükséges.

Szolgáltató az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos szabályzásokat Adatvédelmi Szabályzatában rögzíti.

Az ügyfél tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, SMS-ben, e-mailben vagy más elektronikus úton.

Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

4.3.2. Változás az igénylő adataiban

Az igénylő köteles a róla nyilvántartott adatokban bekövetkező változásokról Szolgáltatót haladéktalanul, de legfeljebb a változás bekövetkezte utáni 8. napon értesíteni. Amennyiben a változás a létesítés helyét érinti, azt a Szolgáltató a 4.4.2 pont szerint kezeli.

4.4. Az Előfizetői szerződés módosítása

4.4.1. A hozzáférési pont földrajzi helyének és/vagy címezésének megváltoztatása

A Szolgáltató az Előfizető kérésére – ha annak nincs akadálya – rendelkezésre bocsátja a felhasználás helyének megváltozásakor az új felhasználási helyhez kötődő adatokat.

4.4.2. A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet, ellenkező esetben az áthelyezési kérelmet az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásának kell tekinteni.

Az áthelyezés akkor történhet meg, ha Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt, illetve az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja. A szolgáltatás áthelyezése Előfizető kérése alapján legfeljebb 45 munkanapon belül létrejön abban az esetben, ha Előfizető az áthelyezéshez minden szükséges dokumentumot hiánytalanul és aláírva benyújt, és az áthelyezéshez szükséges feltételeket biztosítja, illetve a feltételek biztosíthatóak. Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó.

A szolgáltatás áthelyezésének díját az ÁSZF 7.1.2.2 pontja tartalmazza.

A szolgáltatás áthelyezésének ideje alatt Előfizető a szünetelésre vonatkozó havi díjakat köteles megfizetni. A csökkentett díjat a szolgáltató utólag, a tényleges

Hatályos 2015. szeptember 01-től

szünetelési idő ismeretében, jóváírás formájában érvényesíti. A vállalt hűségidőszak az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

A szolgáltatás új telepítési címre való áthelyezésének további feltételei, hogy a 3.4. pontban leírtak szerint az alapszolgáltatás megvalósítható legyen.

- Amennyiben a Szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen az alapszolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adóttak, vagy az Előfizető kérésére az alapvonalai szolgáltatás (pl. SAFE-Flex) nem kerül a hozzá kapcsolódó SAFE-Phone Szolgáltatással együtt áthelyezésre, úgy az áthelyezési kérelmet az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásának, és új szolgáltatási igénylésnek (Megrendelésnek) kell tekinteni, kivéve, ha az új létesítési címen működik SAFE-Flex szolgáltatás.
- Amennyiben az alapvonalai szolgáltatás egy telefon-előfizetés nélküli adatátviteli szolgáltatás, akkor az áthelyezés kizárólag annak hűségidejének lejártát követően kérhető. A hűségidő alatt kezdeményezett Szolgáltatás-áthelyezést az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásának kell tekinteni.

4.4.3. A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása

Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 8 napon belül elvégzi.

A számlafizetésre kötelezettséget vállaló Számlafizető egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és Számlafizető együttes nyilatkozatára van szükség.

Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Számlafizető eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Számlafizető nyilatkozatát kéri, amelyben a Számlafizető az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

A módosítás a már korábban kiállított számlákat nem érinti.

4.4.4. A szolgáltatásban bekövetkezett változások

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megváltoztatására kizárólag a felek kölcsönös megegyezése esetén kerülhet sor. A módosítást mindkét fél írásban kezdeményezheti, s akkor lép életbe, ha a másik fél írásbeli beleegyezését adta. Az írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá, a Szolgáltató által kialakított Web helyen történő beleegyezés, amennyiben Előfizető az általa előzőleg megjelölt módon azonosítja magát. Szolgáltató a Szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles Előfizetőt legalább 8 nappal előre tájékoztatni.

Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a szolgáltatás egyoldalú, előre nem jelzett módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a szolgáltatás használatának minőségi paramétereit, és legkésőbb a változást követő 15. napon köteles a hivatalos Web oldalán tájékoztatást közreadni.

A szolgáltatás árának megváltozása esetén a Szolgáltató az 5.3.5 pontban foglaltaknak megfelelően köteles eljárni.

4.4.5. Változás Előfizető adataiban, illetve annak kezelésében

Előfizető köteles az adataiban bekövetkező változásokról a 4.3.2 pontban meghatározott módon tájékoztatni Szolgáltatót.

Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

4.4.6. Változás Előfizető személyében (átírás)

Amennyiben Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről Előfizető 8 napon belül írásban köteles értesíteni Szolgáltatót. Az értesítés mellé a változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- Nyilatkozat Előfizetőtől, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető. A nyilatkozatnak tartalmaznia kell az új Előfizető nevét, bejelentett lakcímét, személyigazolvány számát, anyja nevét, születési helyét, idejét.
- Cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Halotti anyakönyvi kivonat
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy a szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Egyedi Előfizetési Szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen nyilatkozat hiányában az Egyedi Előfizető Szerződés az Előfizető általi rendes felmondással megszűnik, és a Szerződés megszűnésére vonatkozó 4.5.5 pontban részletezett jogkövetkezmények beállnak.

Szolgáltató az Előfizető személyében beállt változásokról történő hiánytalan értesítés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítja.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés nem átírható, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának/örökösének a Szolgáltatóval és/vagy az alapszolgáltatás távközlési szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy Szolgáltató a jogutódot/örököst a kockázatelemzés során kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizető általi rendes felmondással megszűnik, és a Szerződés megszűnésére vonatkozó 4.5.5. pontban részletezett jogkövetkezmények állnak be.

A jogviszony átírásának díját a 7.1.2.2. pont szabályozza.

4.4.7. A Szolgáltatás státuszának váltása magánszemély és közületi között

A módosítás az ÁSZF 7. pontjában meghatározott egyszeri és havi díjjal, ráutaló magatartással, vagy mindkét fél írásos nyilatkozatával jön létre.

A módosítás átfutása a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított maximum 30 nap.

4.5. Az Előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

4.5.1. A határozott idejű szerződés megszűnése

- a) Automatikusan a határozott idő leteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Közös megegyezéssel;
- e) Ha az előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- g) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- h) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

4.5.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

- a) Közös megegyezéssel megszüntetik;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Ha az Előfizető meghal és nincs örököse, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani;
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett.

4.5.3. Az Előfizetői szerződés felmondása Előfizető részéről

Előfizető bármikor 30 napos rendes felmondási idővel jogosult a Szerződést felmondani. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, Szolgáltató által adott ügyfél és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Egyéni Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) felmondani, amennyiben Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja.

Előfizető általi felmondásnak minősül, ha Előfizető nem biztosítja –megszünteti- az alapszolgáltatás megvalósításához szükséges adatátvitel feltételeit.

Előfizető elhalálása esetén Szolgáltató a szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti, amikor a haláleset a tudomására jut, amennyiben az Örökös vagy Örökösök vagy ezek megbízottja a szolgáltatási jogviszony átírását a Szolgáltatónál írásban nem kezdeményezi. Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek. Az e-mail postafiók tartalma az Örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítja Szolgáltató felé.

4.5.4. Az Előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel.

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

Szolgáltató a Szerződést azonnal, rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha Előfizető

- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését
- nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Szolgáltató az alábbi számlázási és felszólítási lépéseket alkalmazza a számla megküldésén felül:

- Első e-mailes számlázási értesítés: A számla kibocsátásának napján
- Második felszólító e-mail: A számla fizetési határidejének lejártá után 8 nappal

Hatályos 2015. szeptember 01-től

- *Első felszólító levél: A számla fizetési határidejének lejárta után 15 nappal*
- *Felmondó levél: A számla fizetési határidejének lejárta után 30 nappal*

A Szolgáltató a postán küldött felszólítási eseményekért 400 Ft+Áfa kezelési költséget számít fel.

4.5.5. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények

Határozatlan idejű szerződés esetén, amennyiben a felmondásra az Előfizetői Szerződés megkötése után 3 hónapon belül kerül sor és a felmondás Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt történik, Szolgáltató jogosult az első 3 hónapra esedékes díjat az Előfizető felé érvényesíteni.

Amennyiben Előfizető a Szerződés megkötésekor időbeni elkötelezettséget vállalt, és erre tekintettel kedvezményben részesült, például, de nem kizárólag kedvezményes egyszeri és/vagy havi díjban részesült, és a Szerződés bármely okból –a Szolgáltató kötelelességszegése vagy hibája miatti, és a Felek közös megegyezésének eseteit kivéve– a Szerződésben rögzített határidő előtt megszűnik, Szolgáltató az Előfizetőt kötbér megfizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke, amennyiben a felek az Előfizetői Szerződésben máshogy nem állapodnak meg, a Szerződésből hátralévő időszakra esedékes havi díjak összege növelve az Előfizető által ténylegesen megfizetett és a Szolgáltatás határozatlan időre szóló szerződésre érvényes egyszeri díj különbsége, melyeket Előfizető egy összegben, Szolgáltató által kiállított „kötbérterhelő levél” alapján, 8 napon belül köteles megfizetni. Az időbeli elkötelezettség számításának kezdete a Szolgáltatás tényleges létesítési napját követő első olyan nap, amelyre a szolgáltató havi díjat számított fel.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződést határozott időre kötötték, és a szerződés Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondást kivéve bármely okból a rögzített határidő előtt megszűnik, Szolgáltató jogosult Előfizetővel szemben a határozott időre hátralévő díjakat a megszűnés pillanatában kötbérterhelő levélben egy összegben érvényesíteni.

Amennyiben a felek között az Előfizetői Szerződés megszűnésre kerül, Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Ügyfél fennálló tartozása nem haladja meg a 300 Ft-ot, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, ill. 300 Ft alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét nem fizeti vissza Ügyfélnek.

5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

5.1. Az Előfizető jogai

5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem

Szolgáltató kizárólag az Előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatok megadását kéri az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni.

Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. Az adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult felhasználni.

Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged. Ez alól kivételt képez a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettség, illetve a Szolgáltatás nyújtásához nélkülözhetetlen hivatalos partnerei.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

5.1.2. Betekintési jog

Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést Előfizetőnek lehetővé tenni.

Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult.

Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja Szolgáltató üzletmenetét.

5.1.3. A használat átengedése más részére

A szolgáltatást kizárólag Előfizető és közvetlen hozzátartozói, vagy vele egy háztartásban élők, jogi személy esetén a társaság alkalmazottai vehetik igénybe, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő módon nem állapodtak meg. Előfizető a Szolgáltatás használatát jogosulatlan harmadik fél részére nem engedheti át.

Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki.

5.1.4. A Szolgáltatás szünetelésének kérése

Előfizető bármikor kérheti a szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 15 nap., maximum 6 hónap lehet. A szünetelés igényét Előfizető köteles legalább 15 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban bejelenteni. A szünetelés kérése esetén az Előfizető kezelési költséget köteles fizetni, amelyet jelen szerződés 7.1.2.2 pontja tartalmaz.

A szünetelést határozott időtartamra lehet kérni. Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon Előfizető szolgáltatását visszakapcsolja. A szünetelés ideje alatt Előfizető írásban kérheti a szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 15 munkanapon belül teljesíti. Előfizető a visszakapcsolás hónapjára a teljes díjat köteles megfizetni.

Előfizető a szünetelés időtartamára a 0 pont szerinti szüneteltetési díjat köteles fizetni. Amennyiben a kialakított díj nem fedezi Szolgáltató esetleges olyan költségeit, Szolgáltató jogosult a díjkülönbözet Előfizetővel szembeni érvényesítésére. Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

Amennyiben Előfizető a meghatározott szüneteltetési díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki, a Szolgáltató élhet az Előfizetői Szerződésben feltüntetett, a díjfizetés elmaradása miatti felmondási jogával. Az

Hatályos 2015. szeptember 01-től

Előfizetői jogviszony fenti okból történő szünetelése nem érinti Előfizetőnek azon kötelezettségét, hogy az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére.

Amennyiben Előfizető az adathálózati, vagy távközlési szolgáltatónál szünetelteti az alapszolgáltatás nyújtásához nélkülözhetetlen szerződését, a szüneteltetés időszaka alatt Szolgáltatás-szüneteltetési díjait köteles fizetni Szolgáltató felé, illetve a szünetelésre vonatkozó feltételek vonatkoznak a Szolgáltatásra. Amennyiben Előfizető nem igazolja vissza a Szolgáltatás szüneteltetését, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés 4.5.4. pontja szerinti rendkívüli felmondással megszüntetni az Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltatás szünetelése alatt a kiegészítő, illetve mellékszolgáltatások is szünetelnek, és azokra – amennyiben nem díjmentesek – Előfizető köteles szünetelési díjat megfizetni.

5.2. A Szolgáltató jogai

5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása

Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéshez és a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat nyilvántartani Előfizetőről, amelyeket statisztika készítéséhez felhasználhat. Az Előfizetői Szerződés megkötése során Szolgáltató jogosult Előfizetőtől kérni, hogy a szerződéskötéshez hitelt érdemlően igazolja magát és az általa közölt adatok valóságát.

5.2.2. Az Előfizető forgalmának figyelése

Szolgáltató jogosult Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésre illetve ezek adatainak nyilvántartására. Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig.

5.2.3. Szolgáltatási üzemszünet

Tervezett karbantartási üzemszünet lehetséges karbantartás, szoftvercsere, hardverbővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából. Szolgáltató a szolgáltatást jogosult szüneteltetni, és a tervezett üzemszünet idejéről a szolgáltató legalább 7 nappal előre írásban tájékoztatja az előfizetőket. Az üzemszünet időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 8 órát. Szolgáltató a karbantartási üzemszünet várható időpontját és gyakoriságát a kölcsönös tervezhetőség elősegítése céljából előre meghatározza. A karbantartási tevékenység nem eshet munkanapon a 8 és-16 óra közötti időintervallumba.

Szolgáltató a hálózat felújítása, átalakítása, cseréje miatt naptári negyedévenként 1 nap időtartamban tervezett felújítási üzemszünetet tarthat. A szünetelés időpontjáról és tervezett időtartamáról Előfizetőt 15 nappal a szünetelés kezdetét megelőzően Szolgáltató értesíti.

Ha az üzemszünetre Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok – a szokásos rendszeres karbantartást, felújítást kivéve – miatt kerül sor, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik – kivéve vis major – a szünetelés időtartama alatt Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Ha egy naptári hónapban a szünetelés egybefüggően meghaladja a 48 órát, Szolgáltató köteles visszatéríteni az adott hónapra eső előfizetési díj 50 %-át.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

5.2.4. A Szolgáltatás korlátozása Előfizető díjtarozása miatt

Amennyiben a Szolgáltató által benyújtott számla vagy számlák határidőre történő pénzügyi rendezését Előfizető bármely ok miatt elmulasztja, Szolgáltató jogosult az első fizetési emlékeztetőt követő 30. napon Előfizetőt részben vagy teljesen korlátozni a szolgáltatás használatában mindaddig, amíg Előfizető a teljes hátralékos összeget ki nem egyenlíti. Tartalom szolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé érkező forgalom visszatartására, és az Előfizető által közzétett tartalom elérhetőségének szüneteltetésére.

Szolgáltató az üzleti ügyfelek esetében a Szolgáltatás korlátozott elérhetőségét napi 15 percben határozza meg. A napi 15 percre korlátozott elérhetőséget az ügyfél a hét minden napján 08.00-10.00 között veheti igénybe.

A Szolgáltató a magánelőfizetők esetében Szolgáltatás korlátozott elérhetőségét napi 15 percben maximálja. A napi 15 percre korlátozott elérhetőséget az ügyfél a hét minden napján 18.00-20.00 között veheti igénybe.

Szolgáltató a Szolgáltatást újra biztosítja, ha korlátozás indoka megszűnt.

5.2.5. A Szolgáltatás felfüggesztése

Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatást részben vagy teljesen korlátozni (felfüggeszteni) a következő esetekben:

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.
- Előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van, és a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot.

5.3. Előfizető kötelezettségei

5.3.1. Engedélyezett végberendezés használata

Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. Amennyiben nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Amennyiben a Végberendezést Előfizető Szolgáltatótól vásárolta, vagy kapja használatra, köteles annak üzemképességét folyamatosan biztosítani, illetve azt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e köteletségének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős. Szolgáltató által használatra átadott, vagy forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős.

Amennyiben Előfizető végberendezése Szolgáltató tulajdonát képezi, és Előfizető azt nem rendeltetésszerűen használja, illetve nem biztosítja üzemképességét, a Szolgáltatót ért károkért felelősséggel tartozik, köteles azt megtéríteni.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt, vagy használatra átvett végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak

Hatályos 2015. szeptember 01-től

minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

Amennyiben Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

5.3.3. A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy Szolgáltató, az előre egyeztetett időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

5.3.4. Díjfizetés

Előfizető köteles az általa használatba vett Szolgáltatás Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni.

A számlafizetés történhet postai csekken, banki átutalással vagy számlaterheléssel (beszedéssel).

Előfizető díjfizetési módként kérheti a számlaterhelésre való állítást, mely egy, a Szolgáltató által kezdeményezett, közvetlen bankszámla-terhelést jelent az Előfizető bankszámláján az általa adott előzetes felhatalmazás alapján.

Előfizető a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor fizetési módként jelölheti meg a számlaterhelést, minden egyéb esetben írásos nyilatkozat szükséges a számlaterhelésre való átállításhoz.

Szolgáltató számlaterhelést havonta két alkalommal, a havi számlázást követő legkésőbb hatodik illetve tizenhatodik napon kezdeményez, beleértve azon Előfizetők számlatartozásait is, amelyek az előző alkalommal sikertelennek bizonyultak. A Szolgáltató egy számla vonatkozásában legfeljebb két alkalommal kísérli meg az Előfizető bankszámlájának terhelését.

Azon Előfizetők esetében, akiknek első terhelési kísérlete sikertelennek bizonyul, a Szolgáltató a 4.3.1. pontban megjelölt értesítési módok egyikén felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel.

Késedelmes fizetés esetén köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegénél alkalmazott képlet:

$$S * \left[\frac{n}{365} \right] * p / 100$$

Ahol:

- S a késedelmesen teljesített számla bruttó végösszege, mely nem tartalmazza az ezen a számlán esetlegesen található korábbi késedelmes teljesítésekből származó késedelmi kamat összeget,
- n a késedelmes napok száma,
- p a késedelmi kamat éves mértékének százalékban kifejezett értéke.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget Előfizető nem Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni. Amennyiben a kiszámított késedelmi kamat összege 20 Ft-nál kisebb, Szolgáltató azt nem alkalmazza.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

Amennyiben a késedelmi kamat számításának időszakában a késedelmi kamat mértéke változik, a fenti képletet az egyes időszakokra külön-külön kell alkalmazni és a késedelmi kamat a számítások összege lesz.

5.3.5. A díj módosítása

Szolgáltató jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a 4.3.1 pontban meghatározott módon tájékoztatni. Amennyiben Előfizető a módosított díjszabást nem fogadja el, jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani. A felmondás ideje alatt Szolgáltató köteles Előfizető számára a korábbi díjszabást biztosítani.

Szolgáltató általi díjszabás-módosítás nem számít egyoldalúnak, ha azt az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített mértékben és módon teszi. Nem számít egyoldalú díjszabás módosításnak, ha kizárólag olyan Szolgáltatások havi díjai változnak, amelyek vonatkozásában Előfizető nem rendelkezik Előfizetői Szerződéssel.

Szolgáltató általi díjszabás-módosítás nem számít egyoldalúnak, ha azt törvényi változások – például, de nem kizárólag, a szolgáltatásra vonatkozó Áfa-kulcsban bekövetkező változás – indokolják.

Amennyiben Szolgáltató általi díjszabás-módosítás kizárólag kiegészítő szolgáltatást érint, és a főszolgáltatásra Előfizető hűségidőszakot vállalt, a díjszabás-módosítására való hivatkozással Előfizető kizárólag a kiegészítő szolgáltatás esetén élhet felmondási jogával.

5.4. A Szolgáltató kötelezettségei

5.4.1. Távközlési titoktartás

A Szolgáltatónak átadott, Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt, az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bárminemű sokszorosítása, felhasználása – kivéve Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátvitelt – tilos. Szolgáltató minden tőle telhetőt köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány, jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

5.4.2. A hibaelhárítás menete

- Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti, visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.
- Szolgáltató a hibajelentéstől számított 2 órán belül visszajelez Előfizetőnek, majd a hibát 24 órán belül megkísérli kijavítani. Szolgáltató az Előfizetőt a hibaelhárításról folyamatosan tájékoztatja.

Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:

Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. Amennyiben a más Szolgáltatóval való együttműködéshez az Előfizető engedélye szükséges, az Előfizető köteles ezt haladéktalanul megtenni. Ha

Hatályos 2015. szeptember 01-től

az Előfizető az engedélyt nem adja meg, Szolgáltató az Előfizető ebből adódó káráért nem felel.

Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési alapszolgáltatásra (pl. telefon-vonal) nem terjed ki.

5.4.3. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje

A számlák havi rendszerességgel készülnek. Szolgáltató a számlákat minden hónap 10. munkanapjáig elkészíti és legkésőbb a 15. munkanapig postára adja. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számított nyolcadik naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + havidíjak + forgalmi díjak + késedelmi kamatok.

Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, vagy azonos hónapban köteles megfizetni. Előre fizetés esetén a díjak a tárgy hónapot megelőző hónapban, azonos hónapban fizetés esetén pedig a tárgy hónapban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott szolgáltatások esetében a szolgáltató a szolgáltatás aktiválásakor a tárgy havi tört időszakra vonatkozó díjat együtt számlázza ki a következő hónapra vonatkozó teljes havi díjjal. A számla kiegyenlítése történhet egyedi átutalással, csoportos beszedéssel, a szolgáltató által kibocsátott csekken, vagy postai utalványon. Szolgáltatónál személyesen történő kifizetésre nincs mód.

Szolgáltató a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott fél nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott bármely magyarországi címre küldi ki.

5.4.4. Adatszolgáltatás Előfizető számára

A Szolgáltató köteles tájékoztatni Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról
- az igénybevett szolgáltatás valamennyi a szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről
- a számlázás alapját képező adatokról
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemszünetekről

Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

5.4.5. Rendelkezésre állás

A megrendelt csomag megnevezése:	Alap	Emelt
Éves átlagos rendelkezésre állás (az előre bejelentett karbantartásokon túl)	85 %	90 %
Tartalékrendszer üzembeállításának maximális ideje:	16 óra	4 óra
Tartalékrendszer funkcionalitása:	teljes körű	teljes körű
Elsődleges rendszer maximális hibajavítási ideje:	48 óra	24 óra

Szolgáltató az Emelt rendelkezésre állást csak azon végpontokra vállalja, ahol Előfizető tartalék vonalat is megrendel, vagy rendelkezésre bocsát.

Amennyiben Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt bizonyíthatóan saját hibájából eredően nem tudja tartani, úgy az Előfizető részére az érintett szolgáltatás-mennyiség előfizetési díjának egy évi összegéből jóváírja a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget.

A kártérítés a hibás teljesítést követő hónapban benyújtott számlában történik.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

A Szolgáltatónak nem kell megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet az okozott, hogy az Előfizető az adott helyzetben nem úgy járt el, ahogyan az elvárható.

5.5. Kártérítés

Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített köteleességek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A károk megtérítésével kapcsolatban a Távközlési Törvény előírásait figyelembe véve a Ptk. általános rendelkezései az irányadóak. Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha Előfizető kérésére történő módosítás végrehajtásakor rövid idejű - az előfizetővel előre egyeztetett időpontban történő - üzem idő kiesés történik.

Amennyiben Szolgáltató nem az általa vállalt módon nyújtja a szolgáltatást, felelősség terheli, kivéve, ha ez az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következett be. Ez a felelősség azonban kizárólag a Ptk-ban meghatározott szándékos károkozás esetére terjed ki.

6. Szerződő felek felelőssége

6.1. Előfizető felelőssége, szerződésszegése

6.1.1. A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei

Előfizető a Szolgáltatótól átvett és igénybe vett Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást - akár közvetve, akár közvetlenül - továbbértékesíti, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 4.5.4 pontja alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani.

Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére. A Szolgáltatás jogosulatlan továbbértékesítése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét az 5.1.3 pontban meghatározott személyeknek és/vagy szervezeteknek engedheti át.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a 4.5.4 pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani.

Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése - így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása - esetén a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a Szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be.

A Szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

6.1.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

6.2. Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

6.2.1. Késedelmes teljesítés, vagy hibás, csökkent értékű Szolgáltatás

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

6.2.2. Előfizetőt megillető kötbér mértéke

Késedelmes szolgáltatás teljesítés esetén, vagy amennyiben Szolgáltató a meghatározott karbantartási, felújítási üzemszüneti időt, illetve hibajavítási időt túllépi, úgy vállalja, hogy minden késedelem, vagy kiesett teljes óra után a havi alapidő 1 %-ának megfelelő összegű késedelmi kötbért fizet meg Előfizetőnek. Amennyiben az adott szolgáltatás a késedelem ideje alatt igénybe vehető, csak csökkentett minőségben, úgy a kötbér a kalkulált kötbér fele.

A fizetendő kötbér mértéke havi szinten nem haladhatja meg a havonta rendszeresen fizetendő szolgáltatási díj 50%-át.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben írja jóvá, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30. napon azt Előfizető részére egy összegben megfizeti.

A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerülő okból vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges, illetve amíg az üzemszünet a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási idő által megengedett szünetelési időtartamot nem haladta meg.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak, ide értve a harmadik fél által nyújtott alapszolgáltatás minőségi hibáját, kiesését..

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt a Szolgáltatás egy naptári hónapban folyamatosan 48, vagy összesen 96 óránál tovább szünetel, a Szolgáltatótól az adott hónapra eső teljes havi díj visszakövetelhető az arra jogosult ügyfél által.

6.2.3. A díjszámlázás integritása

Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az ügyfelek pontos és naprakész nyilvántartását, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások pontos

Hatályos 2015. szeptember 01-től

meghatározásának lehetőségét, a távközlési adatvédelmet és azt, hogy a nyilvántartási és a számlázási rendszerbe kizárólag az erre feljogosított személyek léphetnek be felhasználóként.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

6.2.4. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

6.2.5. Vis Maior

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok - így különösen: háborús vagy terrorcselekmények, sztrájkok, elemi csapások, villámcsapás, árvíz - miatt nem képes, az esetben a Szolgáltatás szünetel. Ilyen esetben az Előfizető által előre megfizetett alapidjat és egyéb szolgáltatási díjat Szolgáltató visszafizeti, illetve Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető havi számláján jóváírja.

Vis Maior esetén az Előfizető felhasználó neveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkísérli visszaállítani.

7. Díjszabás

7.1. A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltatások bruttó díjainak számítására a Szolgáltató a mindenkor hatályos magyar adótörvényben meghatározott Áfa-kulcsot használja. A törvényi változás miatt Áfa-mértéknövekedéseket a Szolgáltató előzetes bejelentés nélkül alkalmazhatja áraiban.

7.1.1. Szolgáltatási díjak

A szolgáltatástól függően lehetnek egyszeri díjak és havidíjak.

7.1.2. Egyszeri díjak mértéke

7.1.2.1. Hálózatba-kapcsolási díjak

Egyszeri hálózatba-kapcsolási díj mértéke: 8 000 Ft/végpont)

Hatályos 2015. szeptember 01-től

7.1.2.2. Eseti adminisztrációs díjak

Helyszíni konfigurálás, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás díja:

8.000.- Ft/alkalom +8.000 Ft/óra + ÁFA

A kiszállás km költsége: 100Ft + ÁFA (bruttó 127 F/km), amit esetenként helyi vállalkozókkal bonyolít le a Szolgáltató.

Szüneteltetés esetén fizetendő kezelési költség alapszolgáltatásonként:

5.000.- Ft. + ÁFA, melyet a szüneteltetni kívánt alapszolgáltatások után szolgáltatásonként kell megtéríteni, amennyiben a szüneteltetés a termék sajátosságai alapján lehetséges.

Számla nemfizetés miatti szolgáltatás korlátozás feloldása:

15.000 Ft + ÁFA, melyet a késedelmesen teljesített számlán szereplő szolgáltatások után összevontan (egyszer) kell megtéríteni.

Az Szolgáltatás áthelyezésének díja:

15 000 Ft + ÁFA (bruttó 19.050, Ft)

Az alapszolgáltatást érintő adatátviteli szolgáltatások módosítási (jelleg, státusz, típus) díjait az érintett Szolgáltató határozza meg. Előfizető a vele fennálló jogviszony alapján fizeti ezeket a díjakat.

7.1.3. A havi állandó díjak mértéke**7.1.3.1. Szolgáltató hálózatán belüli SAFE-Phone**

	nettó
Előfizetési díj	0 Ft/hívószám/ hangcsatorna

7.1.3.2. Nomadikus (21-es körzetszámú) SAFE-Phone

	nettó
Előfizetési díj	3 000 Ft/hívószám/ hangcsatorna

Díjlem	nettó
Kapcsolási díj	0Ft/kapcsolás
Vezetékes irány	
Magyarországon belüli bármely szolgáltató	5.64 Ft/perc
Mobil irány	
Magyarországon belüli bármely szolgáltató	23.64 Ft/perc
	0

Hatályos 2015. szeptember 01-től

7.1.3.3. Földrajzi (helyhez kötött körzetszámú) SAFE-Phone

Díjelem	nettó
Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a telefonszám egyszeri díja	3.000 Ft
Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a telefonszám beállításának díja	3.000 Ft/telefonszám
Átkapcsolási szolgáltatás díja	3.000 Ft
Átkapcsolási szolgáltatás esetén a havi rendelkezésre állási díj	
Hívásrészletező	500 Ft/számla
Számhordozás díja	2.000 Ft/telefonszám
Hívásrészletező díja	500 Ft/számlamelléklet
Rendszerintegrációs díj*	150.000 Ft + 25.000 Ft/óra

7.1.4. Szüneteltetés alatti díj

Az alapszolgáltatást érintő szüneteltetés havi díja a szolgáltatási díj 27%-a + Áfa

7.1.5. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás módját Az Általános Szerződési Feltételek 5.4.3. pontja szabályozza részletesen.

8. A szolgáltatás megfelelősége az Előfizető szempontjából

8.1. Az alapszolgáltatással kapcsolatos követelmények

A SAFE-PHONE szolgáltatás minőségi megfelelőségét befolyásolja az alapszolgáltatás, és a vonali szolgáltatás minősége. Ezért Szolgáltató nagy gondot fordít ezek minőségére, és eljár a partnerszolgáltatóknál, ha az alapszolgáltatásokkal szemben kifogás merül fel.

A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI

MINŐSÉGJELLEMZŐ	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉK MEGHATÁROZÁSA	MEGHATÁROZÁS, MÉRÉS	CÉLÉRTÉK
1. bekapcsolási idő	Szolgáltatáshoz való új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában	A szolgáltató nyilvántartása	30 nap

Hatályos 2015. szeptember 01-től

	<i>teljesített határideje</i>		
<i>2. hibajavítás</i>	<i>bejelentés alapján végzett hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje</i>	<i>A szolgáltató nyilvántartása</i>	<i>72 óra</i>
<i>3. számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</i>	<i>forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje</i>	<i>A szolgáltató nyilvántartása</i>	<i>30 nap</i>
<i>4. a szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</i>	<i>A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges tartalma a vizsgálati időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest</i>	<i>A szolgáltató nyilvántartása</i>	<i>85%</i>
<i>5. Az ügyfélszolgálati ügyintéző bejelentkezése</i>	<i>az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén</i>	<i>A szolgáltató nyilvántartása</i>	<i>75%</i>
<i>6. sikertelen hívások</i>	<i>a szolgáltatónak felróható okok miatt nem létrejött hívások</i>	<i>A szolgáltató nyilvántartása</i>	<i>2,7%</i>
<i>7. hívás felépítési idő</i>	<i>a hívás felépítéséhez szükséges információ elküldésétől a hívott fél általi vételéig tartó időtartam, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje</i>	<i>A szolgáltató nyilvántartása</i>	<i>12 mp</i>

8.1.1. **Használhatóság az Előfizetői hozzáférési ponton**

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány vagy előírás hiányában – a Szolgáltató cégszabványt használ. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámokat veszi alapul. A vállalt minimál értékek egyben a célértéket is jelentik.

8.1.2. **A Szolgáltatás rendelkezésre állása**

<i>Éves átlagos rendelkezésre állás (az előre bejelentett karbantartásokon túl)</i>	<i>ALAP 85 %</i>	<i>EMELT 90 %</i>
---	----------------------	-----------------------

Szolgáltató az Emelt rendelkezésre állást csak azon végpontokra vállalja, ahol Előfizető ISDN tartalék vonalat is megrendel, vagy rendelkezésre bocsát.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

- **Általános rendelkezésre állás** (a külön nem felsorolt szolgáltatástípusokra): 85%.

8.2. A Szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

- A Szolgáltatás létesítésének ideje: az Általános Szerződési Feltételek 4.1.2 pontja szerint történik.
- A Szolgáltatás rendelkezésre állása: a 8.1.2. pont szerint valósul meg.
- Az ügyfélszolgálati irodát vagy hibabejelentőt személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.
- Az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon hívó Előfizetők hívásának 75%-át legfeljebb 120 másodpercen belül fogadni havi átlagban.
- Amennyiben a Szolgáltató megállapítja, hogy az általa az Előfizető használatába adott Berendezések hibásak, úgy azokat ingyenesen kicseréli. Amennyiben Szolgáltató megfelelő időn belül kicseréli a hibás Berendezést, úgy az Előfizető a hibás Berendezéssel kapcsolatos egyéb, a hatályos jogszabályok vagy az Általános Szerződési Feltételek szerinti szavatossági jogokat nem érvényesíthet.

8.3. A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről

Vitás kérdés esetén Szolgáltató és az Előfizető tárgyalási alapnak fogadja el a következő dokumentumokat:

- Más távközlési Szolgáltató részletes számlája
- Más távközlési Szolgáltató mérési jegyzőkönyve
- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve
- NHH mérési jegyzőkönyve
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet mérési jegyzőkönyve

A hiba elhárításának idejét az Általános Szerződési Feltételek 5.4.2. pontja szabályozza.

8.4. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

A reklamációkat (műszaki, számlázási, stb.) az Előfizető kizárólag írásban teheti meg (e-mailben, faxon, postai levélben). A Szolgáltató az Előfizetői felszólamlásokat azok tartalma szerint kezeli.

A reklamációkat a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, az Előfizető által megjelölt módok valamelyikén értesíti.

Amennyiben az Előfizető vitatja a Szolgáltató, mint Szolgáltató által megállapított és kiszámlázott díj összegszerűségét, az ebből eredő jogvitában a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj megállapítása és számlázása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól nem kap megfelelő megoldást reklamációjára, elsősorban a felügyeleti szervekhez fordulhat.

A vitákat felek igyekeznek békés úton rendezni.

Az Előfizető jogorvoslatért fordulhat a magyar bíróságokhoz. Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Szolgáltató mindenkorai székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

8.5. Hibabejelentés

A Szolgáltató az 1.2.2. pontban meghatározott elérhetőségeken naponta 24 órában folyamatosan (munkaszüneti- és ünnepnapokon is) tart technikai ügyeletet. A hiba bejelentése szóban történik. Az Előfizető és a szolgáltatás azonosításához szükséges ügyfél-azonosító és szolgáltatás azonosító szám megadása, vagy azon

Hatályos 2015. szeptember 01-től

telefonszám megjelölése, amelyen lévő ADSL kapcsolat használata során a hiba jelentkezik.

A Szolgáltató regisztrálja a panaszt. Ha azonnal elhárítható, megteszi a szükséges intézkedéseket, és az Előfizetőnek jelzi a hiba elhárítását.

Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt „BORDER” folyamat-követő rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

A hiba kijavítását követően az Előfizetőt a hiba elhárulásáról a Szolgáltató értesíti. A hibajavítási folyamatot akkor tekinti Szolgáltató lezártnak, ha a hiba kijavítását az Előfizető is elfogadta.

Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az alábbi egyszeri díjakat számlázza ki az Előfizetőnek:

- A hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni felméréshez: 5000 Ft+Áfa (bruttó 6.350,- Ft)

8.6. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői Szolgáltatásra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjcsomagokat képezhet. A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az Általános Szerződési Feltételektől eltérő szerződési feltételek mellett egyedi, illetve Előfizetők csoportjára vonatkozó csoportos kedvezményt adhat. A Szolgáltató a díjcsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elve mellett köteles eljárni.

8.7. Az általános szerződési feltételek elérhetősége, hatálya

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a www.esinnotel.hu internet címen található oldalán közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, illetve az Internetről letölthetik.

9. Fogalomtár

Aktiválás/létesítés napja

Az a nap, amikortól Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A szolgáltatással kapcsolatban a Feleket megillető jogokat és terhelő kötelezettségeket tartalmazó jelen dokumentum, amely vonatkozik a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatásra.

Áthelyezés

Létesítési hely megváltoztatása.

Átírás

Az előfizető személyének megváltoztatása.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

Egyedi Előfizetői Szerződés

A Megrendelőlapon tett szerződési ajánlat elfogadásával létrejött szerződés.

Előfizető/Ügyfél/ Végfelhasználó

Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás előfizetője, a szerződés felett rendelkezési jogot gyakorol, a szerződés alanya.

Előfizetői Szerződés

A Szolgáltató és az Előfizető között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés, mely áll az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeiből.

Hozzáférési pont

A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál

Hűségidőszak

Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva ügyfél az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. A szolgáltató vállalja, hogy ezen időszakon belül az akció keretében meghirdetett kedvezményes árakat nem emeli, Ügyfél pedig azt vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból történő felmondás esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér összegét megfizeti a Szolgáltató felé.

Internet

Nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttesen.

Leszerelés

Az a nap, amikortól a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásával felhagy, és az Előfizetői Szerződés hatályát veszti.

Létesítési hely/ Telepítési hely

Hozzáférési pont által meghatározott ingatlan.

Számlafizető

Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki az Előfizető által igénybevett szolgáltatás díjfizetésének kötelezettségét magára vállalta.

Számlaküldési cím

Az a cím, ahova a Számla kézbesítésre kerül.

Számlázási cím

Az a cím, amelyre az Előfizető a Számla kiállítását kérte, a Számlafizető székhelye, telephelye, lakcíme.

Szolgáltatók

iSAFE Informatikai Zrt. (iSAFE), amely cég távközlési szolgáltatását távközlési szolgáltatási engedély alapján végzi.

Alapszolgáltatást nyújtó szolgáltató: olyan cég, mely a vonali szolgáltató hálózatán alapszolgáltatást megvalósítja. Például Zrt.

Hatályos 2015. szeptember 01-től

Szüneteltetés

Az az időszak, amely alatt a szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti.

Távközlési (vonali) Szolgáltató

Előfizetőnek közcélú távbeszélő vonalat és vagy hangátviteli szolgáltatást biztosító harmadik fél, amelynek együttműködésével biztosítja Szolgáltató szolgáltatásait.

Telefon-előfizetés státusza/ Telefonvonal státusza

A közcélú telefonvonalon távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés lakossági vagy közületi jellege.