

**OPTANET KFT.**

**HELYHEZKÖTÖTT TELEFON-  
SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS  
SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

---

**MELLÉKLETEK**

---

**TARTALOM**

1. sz. melléklet - DÍJSZABÁS .....	3
2. sz. melléklet - SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET.....	9
3. sz. melléklet - ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ.....	10
1. Bevezetés .....	10
2. Adatvédelmi jogszabályok .....	10
3. Meghatározások .....	10
4. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre.....	11
5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama.....	13
6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei .....	14
7. A szolgáltató adatvédelmi felelősenek neve, beosztása, elérhetősége .....	17
8. Az előfizető jogorvoslati lehetősége.....	17
9. Előfizetői hozzájárulás.....	17
4. sz. melléklet - ÉRTÉKESÍTÉSI KÉPVISELETEK.....	19
5. sz. melléklet - SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGI MUTATÓK.....	20
1. Szolgáltatásminőségi célértékek.....	20
6. sz. melléklet - SZERZŐDÉSMINTA, IGÉNYLŐLAP és RÖVID ÁSZF.....	26

## 1. SZ. MELLÉKLET - DÍJSZABÁS

**Lehel telefonsomag**

	Nettó	ÁFA	Bruttó
<b>Lehel telefonsomag havidíj</b>	991	249	<b>1240</b>

<b>Számlázás alapja</b>	PERC
-------------------------	------

	Csúcsidőszak munkanapokon 07 és 18 óra között			Kedvezményes időszak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra között)		
	Nettó	ÁFA	Bruttó	Nettó	ÁFA	Bruttó
<i>Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)</i>	2,49	0,498	<b>2,988</b>	2,49	0,498	<b>2,988</b>
<b>Percdíjak</b>						
<i>Vezetékes hívások Ft/perc</i>						
Hálózaton belüli hívás	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
Helyi hívás	7,5	1,5	<b>9</b>	3,75	0,75	<b>4,5</b>
Helyközi hívás	7,5	1,5	<b>9</b>	3,75	0,75	<b>4,5</b>
Távolsági hívás	13,00	2,6	<b>15,6</b>	7,5	1,5	<b>9</b>
<i>Mobil-hívások</i>						
T-Mobile	49	9,8	<b>58,8</b>	29	5,8	<b>34,8</b>
Pannon GSM	49	9,8	<b>58,8</b>	29	5,8	<b>34,8</b>
Vodafone	49	9,8	<b>58,8</b>	29	5,8	<b>34,8</b>

<i>Nemzetközi hívások</i>	Azonos minden időszakban		
Zone-1	23,33	4,67	<b>28,00</b>
Zone-2	37,50	7,50	<b>45,00</b>
Zone-3	41,67	8,33	<b>50,00</b>
Zone-4	50,00	10,00	<b>60,00</b>
Zone-5	66,67	13,33	<b>80,00</b>
Zone-6	83,33	16,67	<b>100,00</b>
Zone-7	100,00	20,00	<b>120,00</b>
Zone-8	116,67	23,33	<b>140,00</b>
Zone-9	150,00	30,00	<b>180,00</b>
Zone-10	216,67	43,33	<b>260,00</b>
Zone-11	533,33	106,67	<b>640,00</b>
Sat	Azonos minden időszakban		
SAT 1	1083,33	216,67	<b>1300,00</b>
SAT 2	1833,33	366,67	<b>2200,00</b>
SAT 3	2291,67	458,33	<b>2750,00</b>
Audiofix Ft/db	Azonos minden időszakban		
06-81-180-def	73,33	14,67	<b>88,00</b>
06-81-181-def	100,00	20,00	<b>120,00</b>
06-81-182-def	133,33	26,67	<b>160,00</b>
06-81-183-def	200,00	40,00	<b>240,00</b>
06-81-184-def	333,33	66,67	<b>400,00</b>
06-81-185-def	500,00	100,00	<b>600,00</b>
06-81-186-def	750,00	150,00	<b>900,00</b>
06-81-187-def	1250,00	250,00	<b>1500,00</b>
06-81-188-def	2500,00	500,00	<b>3000,00</b>
06-81-189-def	3333,33	666,67	<b>4000,00</b>
Audiotex Ft/másodperc	Azonos minden időszakban		
06-90-180-def	100,00	20,00	<b>120,00</b>
06-90-181-def	100,00	20,00	<b>120,00</b>
06-90-182-def	100,00	20,00	<b>120,00</b>
06-90-183-def	150,00	30,00	<b>180,00</b>
06-90-184-def	150,00	30,00	<b>180,00</b>

06-90-185-def	150,00	30,00	<b>180,00</b>
06-90-186-def	200,00	40,00	<b>240,00</b>
06-90-187-def	200,00	40,00	<b>240,00</b>
06-90-188-def	300,00	60,00	<b>360,00</b>
06-90-189-def	300,00	60,00	<b>360,00</b>
<b>Speciális</b>	Azonos minden időszakban		
197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)	104,17	20,83	<b>125,00</b>
198 (belföldi tudakozó, Ft/db)	55,00	11,00	<b>66,00</b>
199 (nemzetközi tudakozó,	133,33	26,67	<b>160,00</b>
112, 104, 105, 107	0,00	0,00	<b>ingyenes</b>

<b>Botond telefonsomag</b>						
	Nettó	áfa	Bruttó			
<b>Botond telefonsomag havidíj</b>	1592	398	<b>1990</b>			
<b>Számlázás alapja</b>	PERC					
	<b>Csúcsidőszak</b> munkanapokon 07 és 18 óra között			<b>Kedvezményes időszak</b> (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra között)		
	nettó	áfa	bruttó	nettó	áfa	bruttó
<i>Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Percdíjak</b>						
<i>Vezetékes hívások Ft/perc</i>						
Hálózatban belüli hívás	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Helyi hívás	6,00	1,20	<b>7,20</b>	3,50	0,70	<b>4,20</b>
Helyközi hívás	6,00	1,20	<b>7,20</b>	3,50	0,70	<b>4,20</b>
Távolsági hívás	12,00	2,40	<b>14,40</b>	7,00	1,40	<b>8,40</b>
<i>Mobil-hívások</i>						
T-Mobile	46,50	9,30	<b>55,80</b>	28,25	5,65	<b>33,90</b>
Pannon GSM	46,50	9,30	<b>55,80</b>	28,25	5,65	<b>33,90</b>
Vodafone	46,50	9,30	<b>55,80</b>	28,25	5,65	<b>33,90</b>
<b>Nemzetközi hívások</b>	Azonos minden időszakban					
<b>Zone-1</b>			23,33	4,67		<b>28,00</b>
<b>Zone-2</b>			37,50	7,50		<b>45,00</b>
<b>Zone-3</b>			41,67	8,33		<b>50,00</b>
<b>Zone-4</b>			50,00	10,00		<b>60,00</b>
<b>Zone-5</b>			66,67	13,33		<b>80,00</b>
<b>Zone-6</b>			83,33	16,67		<b>100,00</b>
<b>Zone-7</b>			100,00	20,00		<b>120,00</b>
<b>Zone-8</b>			116,67	23,33		<b>140,00</b>
<b>Zone-9</b>			150,00	30,00		<b>180,00</b>
<b>Zone-10</b>			216,67	43,33		<b>260,00</b>
<b>Zone-11</b>			533,33	106,67		<b>640,00</b>
<b>Sat</b>	Azonos minden időszakban					
<b>SAT 1</b>			1083,33	216,67		<b>1300,00</b>
<b>SAT 2</b>			1833,33	366,67		<b>2200,00</b>
<b>SAT 3</b>			2291,67	458,33		<b>2750,00</b>
<b>Audiofix Ft/db</b>	Azonos minden időszakban					
<b>06-81-180-def</b>			73,33	14,67		<b>88,00</b>
<b>06-81-181-def</b>			100,00	20,00		<b>120,00</b>
<b>06-81-182-def</b>			133,33	26,67		<b>160,00</b>
<b>06-81-183-def</b>			200,00	40,00		<b>240,00</b>
<b>06-81-184-def</b>			333,33	66,67		<b>400,00</b>
<b>06-81-185-def</b>			500,00	100,00		<b>600,00</b>
<b>06-81-186-def</b>			750,00	150,00		<b>900,00</b>
<b>06-81-187-def</b>			1250,00	250,00		<b>1500,00</b>

<b>06-81-188-def</b>	2500,00	500,00	<b>3000,00</b>
<b>06-81-189-def</b>	3333,33	666,67	<b>4000,00</b>
<b>Audiotex Ft/másodperc</b>	Azonos minden időszakban		
<b>06-90-180-def</b>	100,00	20,00	<b>120,00</b>
<b>06-90-181-def</b>	100,00	20,00	<b>120,00</b>
<b>06-90-182-def</b>	100,00	20,00	<b>120,00</b>
<b>06-90-183-def</b>	150,00	30,00	<b>180,00</b>
<b>06-90-184-def</b>	150,00	30,00	<b>180,00</b>
<b>06-90-185-def</b>	150,00	30,00	<b>180,00</b>
<b>06-90-186-def</b>	200,00	40,00	<b>240,00</b>
<b>06-90-187-def</b>	200,00	40,00	<b>240,00</b>
<b>06-90-188-def</b>	300,00	60,00	<b>360,00</b>
<b>06-90-189-def</b>	300,00	60,00	<b>360,00</b>
<b>Speciális</b>	Azonos minden időszakban		
<b>197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)</b>	104,17	20,83	<b>125,00</b>
<b>198 (belföldi tudakozó, Ft/db)</b>	55,00	11,00	<b>66,00</b>
<b>199 (nemzetközi tudakozó, Ft/db)</b>	133,33	26,67	<b>160,00</b>
<b>112, 104, 105, 107</b>	0,00	0,00	<b>ingyenes</b>

<b>Botond Plusz telefoncsomag</b>						
	Nettó	áfa	Bruttó			
<b>Botond+ telefoncsomag havidíj</b>	2000	500	<b>2500</b>			
<b>Számlázás alapja</b>	MÁSODPERC					
	<b>Csúcsidőszak</b> munkanapokon 07 és 18 óra között			<b>Kedvezményes időszak</b> (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra között)		
	nettó	áfa	bruttó	nettó	áfa	bruttó
<i>Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)</i>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Percdíjak</b>						
<i>Vezetékes hívások Ft/perc</i>						
Hálózaton belüli hívás	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Helyi hívás	6,00	1,20	<b>7,20</b>	3,50	0,70	<b>4,20</b>
Helyközi hívás	6,00	1,20	<b>7,20</b>	3,50	0,70	<b>4,20</b>
Távolsági hívás	12,00	2,40	<b>14,40</b>	7,00	1,40	<b>8,40</b>
<i>Mobil-hívások</i>						
T-Mobile	46,50	9,30	<b>55,80</b>	28,25	5,65	<b>33,90</b>
Pannon GSM	46,50	9,30	<b>55,80</b>	28,25	5,65	<b>33,90</b>
Vodafone	46,50	9,30	<b>55,80</b>	28,25	5,65	<b>33,90</b>
<b>Nemzetközi hívások</b>	Azonos minden időszakban					
<b>Zone-1</b>		23,33	4,67			<b>28,00</b>
<b>Zone-2</b>		37,50	7,50			<b>45,00</b>
<b>Zone-3</b>		41,67	8,33			<b>50,00</b>
<b>Zone-4</b>		50,00	10,00			<b>60,00</b>
<b>Zone-5</b>		66,67	13,33			<b>80,00</b>
<b>Zone-6</b>		83,33	16,67			<b>100,00</b>
<b>Zone-7</b>		100,00	20,00			<b>120,00</b>
<b>Zone-8</b>		116,67	23,33			<b>140,00</b>
<b>Zone-9</b>		150,00	30,00			<b>180,00</b>
<b>Zone-10</b>		216,67	43,33			<b>260,00</b>
<b>Zone-11</b>		533,33	106,67			<b>640,00</b>
<b>Sat</b>	Azonos minden időszakban					
<b>SAT 1</b>		1083,33	216,67			<b>1300,00</b>
<b>SAT 2</b>		1833,33	366,67			<b>2200,00</b>
<b>SAT 3</b>		2291,67	458,33			<b>2750,00</b>
<b>Audiofix Ft/db</b>	Azonos minden időszakban					

<b>06-81-180-def</b>	73,33	14,67	<b>88,00</b>
<b>06-81-181-def</b>	100,00	20,00	<b>120,00</b>
<b>06-81-182-def</b>	133,33	26,67	<b>160,00</b>
<b>06-81-183-def</b>	200,00	40,00	<b>240,00</b>
<b>06-81-184-def</b>	333,33	66,67	<b>400,00</b>
<b>06-81-185-def</b>	500,00	100,00	<b>600,00</b>
<b>06-81-186-def</b>	750,00	150,00	<b>900,00</b>
<b>06-81-187-def</b>	1250,00	250,00	<b>1500,00</b>
<b>06-81-188-def</b>	2500,00	500,00	<b>3000,00</b>
<b>06-81-189-def</b>	3333,33	666,67	<b>4000,00</b>
<b>Audiotex Ft/másodperc</b>	Azonos minden időszakban		
<b>06-90-180-def</b>	100,00	20,00	<b>120,00</b>
<b>06-90-181-def</b>	100,00	20,00	<b>120,00</b>
<b>06-90-182-def</b>	100,00	20,00	<b>120,00</b>
<b>06-90-183-def</b>	150,00	30,00	<b>180,00</b>
<b>06-90-184-def</b>	150,00	30,00	<b>180,00</b>
<b>06-90-185-def</b>	150,00	30,00	<b>180,00</b>
<b>06-90-186-def</b>	200,00	40,00	<b>240,00</b>
<b>06-90-187-def</b>	200,00	40,00	<b>240,00</b>
<b>06-90-188-def</b>	300,00	60,00	<b>360,00</b>
<b>06-90-189-def</b>	300,00	60,00	<b>360,00</b>
<b>Speciális</b>	Azonos minden időszakban		
<b>197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)</b>	104,17	20,83	<b>125,00</b>
<b>198 (belföldi tudakozó, Ft/db)</b>	55,00	11,00	<b>66,00</b>
<b>199 (nemzetközi tudakozó, Ft/db)</b>	133,33	26,67	<b>160,00</b>
<b>112, 104, 105, 107</b>	0,00	0,00	<b>ingyenes</b>

## Zónastruktúra:

### 1. díjzóna

AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG

### 2. díjzóna

CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND

### 3. díjzóna

AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII

### 4. díjzóna

CHILE, GÖRÖGORSZÁG, IZRAEL, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) , LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO

### 5. díjzóna

ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN

### 6. díjzóna

ALBÁNIA, ALBÁNIA MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA, FINNORSZÁG MOBIL, GRÚZIA, GRÚZIA MOBIL, HOLLANDIA MOBIL, INDONÉZIA, INDONÉZIA MOBIL, LETTORSZÁG, LETTORSZÁG MOBIL, LUXEMBURG MOBIL, MACEDÓNIA, MÁLTA, MÁLTA MOBIL, MONACO MOBIL, NAGORNO KARABAKH, NAGORNO KARABAKH MOBILE, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL, SVÉDORSZÁG MOBIL, TAJVAN MOBIL, UKRAJNA, UKRAJNA MOBIL

### 7. díjzóna

ALGÉRIA, ALGÉRIA MOBIL, AUSZTRÁLIA MOBIL, AUSZTRIA MOBIL, BELGIUM MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA MOBIL, BULGÁRIA MOBIL, CIPRUS MOBIL, CSEHORSZÁG MOBIL, DÁNIA MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG MOBIL, ÉSZTORSZÁG MOBIL, FEHÉROROSZORSZÁG, FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL, GÖRÖGORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSZTÁN, KAZAHSZTÁN MOBIL, LENGYELORSZÁG MOBIL, LIECHTENSTEIN MOBIL, LITVÁNIA, LITVÁNIA MOBIL, MACEDÓNIA MOBIL, MOLDOVA, MOLDOVA MOBIL, MONTENEGRÓ, MONTENEGRÓ MOBIL, NÉMETORSZÁG MOBIL, NORVÉGIA MOBIL, OLASZORSZÁG MOBIL, PORTUGÁLIA MOBIL, ROMÁNIA MOBIL, SPANYOLORSZÁG MOBIL, SVÁJC MOBIL, SZERBIA, SZERBIA MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG MOBIL, SZLOVÉNIA MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, TÖRÖKORSZÁG MOBIL, ÚJ-ZÉLAND MOBIL

### 8. díjzóna

ANDORRA MOBIL, ANGOLA, ANGOLA MOBIL, ARGENTÍNA, ARGENTÍNA MOBIL, ARUBA, AZERBAJDZSÁN, AZERBAJDZSÁN MOBIL, BELIZE, BELIZE MOBIL, BOTSWANA, BOTSWANA MOBIL, BRAZÍLIA, BRAZÍLIA MOBIL, CHILE MOBIL, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK MOBIL, ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK, FRANCIA GUYANA, FÜLÖP-SZIGETEK, FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL, GIBRALTÁR, GIBRALTÁR MOBIL, GUATEMALA, GUATEMALA MOBIL, GUINEA, GUINEA MOBIL, IRÁN, IRÁN MOBIL, IZLAND MOBIL, JAMAICA, JAMAICA MOBIL, KOLUMBIA, KONGÓ, KONGÓ MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL, LÍBIA, LÍBIA MOBIL, MARTINIQUE, MEXIKÓ, MEXIKÓ MOBIL, NIGER, NIGER MOBIL, SZT. PIERRE ÉS MIQUELON, THAIFÖLD, THAIFÖLD MOBIL, TUNÉZIA, TUNÉZIA MOBIL, UGANDA, UGANDA MOBIL, ÜZBEGISZTÁN, ÜZBEGISZTÁN MOBIL, ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBIL

### 9. díjzóna

AMERIKAI VIRGIN-SZIGETEK, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ANTIGUA ÉS BARBUDA MOBIL, BAHREIN, BAHREIN MOBIL, BARBADOS, BARBADOS MOBIL, BERMUDA, BRIT VIRGIN-SZIGETEK, COMORE-SZIGETEK, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, ELEFÁNTCSONTPART, ELEFÁNTCSONTPART MOBIL, FERÖER-SZIGETEK, FERÖER-SZIGETEK MOBIL, GHÁNA, GHÁNA MOBIL, GUADELOUPE, GUADELOUPE MOBIL, JORDÁNIA, JORDÁNIA MOBIL, KAJMÁN SZIGETEK, KÍNA, KÍNA MOBIL, KOLUMBIA MOBIL, KUVAIT, KUVAIT MOBIL, MALAWI, MALAWI MOBIL, MAROKKÓ, MAROKKÓ MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITÁNIA, MAURITÁNIA MOBIL, MAYOTTE-SZIGETEK, OMÁN, OMÁN MOBIL, ÖRMÉNYORSZÁG, ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL, PANAMA, PANAMA MOBIL, PERU, PERU MOBIL, SAUÁD-ARÁBIA, SAUÁD-ARÁBIA MOBIL, SZT. LUCIA, SZT. VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK, SZVÁZIFÖLD, TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK, VENEZUELA, VENEZUELA MOBIL

### 10. díjzóna

ANGUILLA, BENIN, BRUNEI, BRUNEI MOBIL, BURKINA FASO, BURKINA FASO MOBIL, BURUNDI, BURUNDI MOBIL, CSÁD, DOMINIKAI KÖZÖSSÉG, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, ECUADOR, ECUADOR MOBIL, EGYENLÍTŐI GUINEA, EGYIPTOM, EGYIPTOM MOBIL, GABON, GABON MOBIL, GRÖNLAND, GRÖNLAND MOBIL, HAITI, HAITI MOBIL, HOLLAND ANTILLÁK, HOLLAND ANTILLÁK MOBIL, HONDURAS, HONDURAS MOBIL, INDIA, INDIA MOBIL, KAMERUN, KAMERUN MOBIL, KENYA, KENYA MOBIL, KIRGIZISZTÁN, KIRGIZISZTÁN MOBIL, LESOTHO, LESOTHO MOBIL, LIBANON, LIBANON MOBIL, LIBÉRIA, LIBÉRIA MOBIL, MADAGASZKÁR, MADAGASZKÁR MOBIL, MAKÁÓ, MAKÁÓ MOBIL, MALDÍV-SZIGETEK, MALDÍV-SZIGETEK MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITIUS, MAURITIUS MOBIL, MONGÓLIA, MONTSERRAT, MOZAMBIK, NAMÍBIA, NAMÍBIA MOBIL, NICARAGUA, NICARAGUA MOBIL, NIGÉRIA, NIGÉRIA MOBIL, RÉUNION, RÉUNION MOBIL, SEYCHELLE-SZIGETEK, SEYCHELLE-SZIGETEK MOBIL, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBIL, SRÍ LANKA, SRÍ LANKA MOBIL, SENEGÁL, SENEGÁL MOBIL, SZÍRIA, SZÍRIA MOBIL, SZT. KITTS ÉS NEVIS, SZUDÁN, TADZSIKISZTÁN, TADZSIKISZTÁN MOBIL, TANZÁNIA, TANZÁNIA MOBIL, TOGO, TOGO MOBIL, TÜRKMENISZTÁN, TÜRKMENISZTÁN MOBIL, URUGUAY, URUGUAY MOBIL, ZAMBIA, ZAMBIA MOBIL

### 11. díjzóna

AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU-GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOK-SZIGETEK, COSTA RICA, COSTA RICA MOBIL, DIEGO GARCIA, DZSIBUTI, DZSIBUTI MOBIL, ERITREA, ETIÓPIA, ETIÓPIA MOBIL, FALKLAND-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK MOBIL, FRANCIA GUYANA MOBIL, FRANCIA POLINÉZIA, GAMBIA, GRENADA, GUAM SZIGETEK, GUYANA, GUYANA MOBIL, IRAK, JEMEN, JEMEN MOBIL, KAMBODZSA, KAMBODZSA MOBIL, KATAR, KATAR MOBIL, KELET TIMOR, KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG, KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA), KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KUBA, LAOSZ, MALI, MALI MOBIL, MARSHALL-SZIGETEK, MIANMAR, MIKRONÉZIA, NAURU, NEPÁL, NIUE-SZIGETEK, NORFOLK-SZIGETEK, PAKISZTÁN, PAKISZTÁN MOBIL, PALAU, PÁPUA ÚJ-GUINEA, PARAGUAY, PARAGUAY MOBIL, RUANDA, RUANDA MOBIL, SALAMON-SZIGETEK, SALVADOR, SALVADOR MOBIL, SAO TOME ÉS PRÍNCIPE, SURINAME, SURINAME MOBIL, SZAMOA, SZOMÁLIA, SZENT ILONA-SZIGET, TOKELAU-SZIGETEK, TONGA, TRINIDAD ÉS TOBAGO, TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL, TUVALU, ÚJ-KALEDÓNIA, VANUATU, VIETNÁM, VIETNÁM MOBIL, WALLIS ÉS FUTUNA, ZÖLDFOKI-SZIGETEK, ZÖLDFOKI-SZIGETEK MOBIL

### SAT 1 díjzóna

EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA

### SAT 2 díjzóna

INMARSAT-A

### SAT 3 díjzóna

INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNAC

**EGYSZERI DÍJAK – HELYZHEZKÖTÖTT TELEFON-SZOLGÁLTATÁS**

Érvényes 2009. szeptember 1-től

Díjtétel	Bruttó összeg	
Telefon előfizető-aktiválási díj	10 000 Ft	
Kábeltelevíziós szolgáltatás-aktiválási díj	0 Ft	
Áthelyezési díj	10 000 Ft	
	Amennyiben az új létesítési címen még nincs Optanet telefon szolgáltatás kiépítve	
	Amennyiben az új létesítési címen már van Optanet telefon szolgáltatás kiépítve	3 750 Ft
Adminisztrációs díj	800 Ft	
Kedvezményes adminisztrációs díj	400 Ft	
Visszakapcsolási díj	3 500 Ft	
	Amennyiben kikapcsolásra/szüneteltetésre díjtarozás miatt kerül sor	
	Amennyiben kikapcsolásra/szüneteltetésre előfizető kérésére kerül sor	3 500 Ft
Csomagváltás díja	2 500 Ft	
Átírási díj	2 500 Ft	
	megkezdett óra	
Kiszállási díj	3 750 Ft	
	(különleges kialakításnál és előfizető hibájából szükséges javításnál)	
Kihelyezett távközlési berendezés óvadéka (kábelmodem)	10 000 Ft	
Kihelyezett távközlési megtérítési díja (kábelmodem)	25 000 Ft	
Elállási díj	5 000 Ft	
Telefonszám csere ügyfél kérésére	5 000 Ft	
Plusz telefon csatlakozó helyi utólagos kiépítése /db	2 500 Ft	
Számhordozási díj	5 000 Ft	

Az árak a 25% áfát tartalmazzák.

**Távbeszélő szolgáltatások**

	Egyszeri	Havi
Titkos szám	0	0
Rejtett szám	0	0
Részletes számla egyszeri	0	0
Részletes számla rendszeres	0	0
Különleges telefonszám	50000	10 000 Ft
Ügyfél által választott szám	10000	3 750 Ft

**Értéknövelt szolgáltatások**

Hívószámjelzés (bejövő)	0
Hívástiltás (nemzetközi)	10 Ft
Hívástiltás (premium)	10 Ft
Hívásátirányítás, ha foglalt	312,5 Ft
Hívásátirányítás, ha nincs válasz	312,5 Ft
Minden hives átírási díja	312,5 Ft
Hívástiltás (minden kimenő)	312,5 Ft
Kimenő hívószámtiltás	0

**2. SZ. MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET**

Bokros, Csanytelek, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szegvár, Szentes, Tömörkény
Mesterszállás, Mezőhék, Mezőtúr, Kétpó
Kungyalu, Kunszentmárton,
Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér, Kunszentmiklós, Solt, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt
Bácsalmás, Csikéria, Bácsszőlős, Katymár, Madaras, Mátételke, Tataháza
Jánoshalma, Mélykút, Kéleshalom, Borota
Kunadacs, Kadafalva, Katonatelep, Hetényegyház, Méntelek
Balatonföldvár, Balatonszárszó, Balatonszemes, Bálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötöcse, Nagycsepely, Pusztaszemes, Szántód, Teleki
Szécsény, Pösténypusztá, Benczúrfalva
Balatonendréd, Nagyberény, Nyim, Som, Zamárdi
Szentpéterfa, Ják

### 3. SZ. MELLÉKLET - ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

#### 1. BEVEZETÉS

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003 (XII.13.) Korm. rendelet 3. §-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, az Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza a szolgáltató által kezelt előfizetői személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

#### 2. ADATVÉDELMI JOGSZABÁLYOK

2.1 Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény 59.§.(1)

2.2 A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§)

2.3 A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény

2.4 Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény,

2.5 Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 263/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet,

2.6 Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet.

#### 3. MEGHATÁROZÁSOK

##### 3.1 Személyes adat

A meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

##### 3.2 Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is.

##### 3.3 Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

##### 3.4 Adattovábbítás

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

##### 3.5 Nyilvánosságra hozatal

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

##### 3.6 Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg.

##### 3.7 Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

### 3.8 Gépi feldolgozás

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészében automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

### 3.9 Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

## 4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE

4.1 A Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések és igények figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti az Eht. 157. §-a alapján:

4.1.1 az Előfizetői Szerződés kötelező elemei:

- (a) az Előfizető neve,
- (b) lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye,
- (c) a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- (d) a nem természetes személy előfizető cégjegyzékszám, más nyilvántartási száma, bankszámlaszám,

4.1.2 az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az állomás típusa,

4.1.3 a hívás vagy az egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, lefolytatott hívás időtartama, a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,

4.1.4 a hívás vagy az egyéb szolgáltatás dátuma,

4.1.5 az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,

4.1.6 a hívó és a hívott előfizetői számok,

4.1.7 a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

4.1.8 tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

4.1.9 távbeszélő szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

4.2 Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő 4.1.1 alatt meghatározott adatait is nyilvántartásba kell venni.

4.3 A 4.1.1-ban meghatározott adatokat, valamint az igénybejelentés kötelező tartalmi elemeit a Szolgáltató már az igénybejelentést követően – a szolgáltatás teljesítésének érdekében – nyilvántartásba veszi és kezeli.

4.4 Az Előfizető hozzájárulása alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak (pl. telefonszám, faxeszám, személyigazolvány szám) a rögzítésére is.

4.5 Hibabejelentés esetén a Szolgáltató hangfelvétel útján rögzíti – és ezáltal kezeli – az Előfizető hibabejelentés során közölt alábbi adatait az Eht. 141. § (2) alapján:

- az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját
- az Előfizetői / bejelentői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát, a behatárolásra tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), valamint eredményét,

- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 4.6 Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult. Az Előfizető e hozzájáruló nyilatkozatát bármikor jogosult feltétel nélkül a Szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni.
- 4.7 Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot.
- 4.8 A nyilvános vagy információs Szolgáltatókon keresztül hozzáférhető, nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvek, előfizetői listák vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető adatai – saját kérésére – kimaradjanak a telefonkönyvből, előfizetői listákból vagy címtárakból; a telefonkönyvben feltüntetésre kerüljön, hogy az Előfizető személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra, valamint hogy lakcímét csak részben tüntessék fel a telefonkönyvben.
- 4.9 A Szolgáltató ingyenesen biztosítja
- 4.9.1 a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- 4.9.2 a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáféréseknél letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- 4.9.3 a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként - az előző pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- 4.9.4 a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg.
- A Szolgáltató ingyenesen köteles Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).
- 4.10 A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely
- 4.10.1 arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- 4.10.2 annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.
- A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító Előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító Előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását.
- 4.11 Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a Szolgáltatás nyújtásával és igénybevételevel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
- 5. AZ ADATOK SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA**
- 5.1 A 4.1.1 szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 4.1.2-4.1.9. szerinti adatok pedig az Előfizetői Szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
- 5.2 A Szolgáltató a 4.1.3 szerinti adatokat tartalmazó, rendszerében keletkezett fájlokat az annak alapján kiállított számlára vonatkozó elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles.
- 5.3 A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabelátó eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, írásban vagy hangfelvétellel, illetve egyéb elektronikus úton nyilvántartásban rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi.

- 5.4 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásig kezelhetők.
- 5.5 Az Igénylő adatai, ha az igénybejelentés eredményeképpen a felek között Előfizetői Szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által (5. pont első bekezdés). Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést a vonatkozó jogszabályokban foglaltak alapján megtagadja, az Igénylő adatait nyilvántartásából törli.
- 5.6 Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## 6. AZ ELŐFIZETŐI ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI

### 6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató;

- 6.1.1 saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- 6.1.2 tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából

csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatit. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentéseke vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre az előfizető hozzájárulásával

- 6.2.1 Az Előfizető a Szolgáltató által közétett ÁSZF és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.
- 6.2.2 A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek a Szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészében azonos a Szolgáltató tulajdonosával.
- 6.2.3 A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII. tv. 9. §.)
- 6.2.4 Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adatival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

### 6.3 Előfizetői hozzájárulásától független adattovábbítás

- 6.3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók
- (a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatást végzik;
- (b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.
- 6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató átadja az előfizetői adatokat:
- (a) a nemzetbiztonság,
- (b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- (c) a közvélemény bűncselekmények,
- (d) a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából, valamint
- (e) bírósági végrehajtás céljából

az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, a bíróságnak, valamint a bírósági végrehajtónak.

- 6.3.3 Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

#### 6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

- 6.4.1 A szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén – a szerződéskötés esetleges megtagadásának céljából – közös adatbázist hozhatnak létre. Ennek során jogosultak az előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

- 6.4.1 A Szolgáltató az előfizető előfizetői szerződésben szereplő – az Eht. 129. § (6) bekezdésében előírt kötelező – adatait a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó:

- (a) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési Szolgáltató az Előfizetői Szerződését felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- (b) számlatartozása miatt bármely korábbi 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 ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi hírközlési szolgáltatóját megtevesztette vagy annak megtevesztésére törekedett,
- (d) egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van,
- (e) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

- 6.4.2 Az Előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

- 6.4.3 Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a 6.3. pontban foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.

- 6.4.4 A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

#### 6.5 A Szolgáltató kötelezettségei

- 6.5.1 A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

- 6.5.2 A Szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyén adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a Szolgáltató az alábbi feladatoknak is köteles eleget tenni:

- (a) Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban – szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

- (b) Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.
- (c) Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonyvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
- (d) Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.
- (e) Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.
- (f) Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

## 6.6 Az Előfizető jogai

- 6.6.1 Az adatvédelmi törvény 11. §-a alapján az Előfizető jogosult
  - (a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni,
  - (b) adatainak helyesbítését kérni.
- 6.6.2 A Szolgáltató köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12 §.).
- 6.6.3 Az Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az Előfizető kérésére az Előfizető számára biztosítja.

## 7. A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSÉNEK NEVE, BEOSZTÁSA, ELÉRHETŐSÉGE

Neve: [Papp Tibor]  
Beosztása: [rendszergazda]  
Címe: [6640 Csongrád, Justh Gy. u. 7.]  
Telefon: [63/850-000] Fax: [63/850-001]  
E-mail: [papp.tibor@optanet.hu]

## 8. AZ ELŐFIZETŐ JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE

- 8.1 Az Előfizető, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését. Amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben az Előfizető az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.
- 8.2 Az Előfizető jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.
- 8.3 Az adatkezelő az előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.

## 9. ELŐFIZETŐI HOZZÁJÁRULÁS

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

**4. SZ. MELLÉKLET - ÉRTÉKESÍTÉSI KÉPVISELETEK**

Ügyfélszolgálati irodák címe	Telefonszám	Az ügyfélszolgálati iroda által ellátott települések	Személyes telefonos szolgálat	Üzenetrögzítő szolgálat
Központi ügyfélszolgálat  6000 Kecskemét, Rákóczi F. u. 22.	1276 kék szám	Bokros, Csanytelek, Csépa, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szegvár, Szentes, Tiszaalpár, Tömörkény	Minden nap 8-21 óráig	Minden nap 21 - 8 óráig
		Mesterszállás, Mezőhék, Mezőtúr, Kétpó		
		Kungyalu, Kunszentmárton, Szelevény		
		Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér, Kunszentmiklós, Solt, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt		
		Bácsalmás, Csikéria, Bácsszőlős, Katymár, Kunbaja, Madaras, Mátételke, Tataháza		
		Jánoshalma, Mélykút, Kéleshalom, Borota		
		Kadafalva, Katonatelep, Hetényegyház, Méntelek		
		Balatonföldvár, Balatonszárszó, Balatonszemes, Balatonőszöd, Bálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötcese, Nagycsepely, Pusztaszemes, Szántód, Szólád, Teleki		
		Szécsény, Pösténypusztá, Benczúrfalva		
		Ádánd, Balatonendréd, Balatonszabadi, Nagyberény, Nyim, Siójut, Som, Töreki, Zamárdi		
Szentpéterfa, Ják				
Szentes, Tóth J. u. 13.	63/850-000	Bokros, Csanytelek, Csépa, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szegvár, Szentes, Tiszaalpár, Tömörkény	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Bácsalmás, Szent János u. 21.	79/342-677 kék szám	Bácsalmás, Csikéria, Bácsszőlős, Katymár, Madaras, Mátételke, Tataháza	Hétköznap 8-16 óráig	Hétköznap 16-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Jánoshalma, Béke tér 1.	79/342-677 kék szám	Jánoshalma, Kéleshalom, Borota	Hétköznap 8-16 óráig	-
Szabadszállás, Kossuth u. 8.	76/850-850	Kunpeszér, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt, Kunszentmiklós	Hétköznap 8-17 óráig	Hétköznap 17-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig

Kunszentmárton, Köztársaság tér 8.	56/850-000	Kungyalu, Kunszentmárton, Szelevény	Hétköznap 8-16 óráig	-
Dunavecse, Fő út 105/b.	78/438-274	Apostag, Dunavecse	Hétköznap 8-17 óráig	Hétköznap 17-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Kecskemét, Rákóczi F. u. 22.	76/505-004	Kunadacs, Kadafalva, Katonatelep, Hetényegyház, Méntelek	Hétköznap 8-17 óráig	Hétköznap 17-től 8 óráig és hétvégén 0-tól 24 óráig
Solt, Kossuth u. 1.	78/850-850	Solt, Dunaegyháza	Hétköznap 8-17 óráig	-
Mezőtúr, Szabadság tér 16.	56/850-850	Mezőtúr, Kétpó, Mezőhék, Mesterszállás	Hétköznap 8-17 óráig	
Balatonföldvár, Petőfi u. 1.	Vezetékes szám folyamatban, 30/7438950	Balatonföldvár, Balatonszárszó, Balatonszemes, Balatonőszöd, Bálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötcsse, Nagycsepely, Pusztaszemes, Szántód, Szólád, Teleki	Hétfő,szerda, csütörtök 8-16 óráig, péntek 8-13 óráig	
Som, Kossuth L. u. 1.	Vezetékes szám folyamatban, 30/7438950	Adánd, Balatonendréd, Balatonszabadi, Nagyberény, Nyim, Siójut, Som, Töreki, Zamárdi	Kedd 8-16 óráig	

## 5. SZ. MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGI MUTATÓK

### SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje <sup>1</sup>	21 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 [óra]	96 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 [%]	95 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3 nap (4320 perc)	5 nap (7200 perc)
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	5 nap (7200 perc)	12 nap (17280 perc)
A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje <sup>2</sup>	15 [nap]	30 [nap]

**1. Új hozzáférési létesítési idő:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 90 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

#### *Értelmező kiegészítések:*

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

#### *Kizárt esetek:*

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,

<sup>1</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

<sup>2</sup> Csak forgalom mérésen alapuló számlázás esetén értelmezett.

- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

**A mért jellemzők:**

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:** A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 90 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

**Értelmező kiegészítések:**

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

**Kizárt esetek:**

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

**A mért jellemzők:**

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

**3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:** A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

**Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

**A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:**

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

**Kizárt esetek:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

**A mért jellemzők:** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

**Minőségi mutató (RA) származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left( 1 - \frac{SZKT}{SZT} 100 \right)$$

**4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

**Értelmező kiegészítések:**

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

**Ide tartozik:**

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

**Nem tartozik ide:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:** Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

**Értelmező kiegészítések:**

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

**Ide tartozik:**

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

**Nem tartozik ide:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

**A mért jellemzők:**

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

**Az alapadatok forrása:**

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

**Minőségi mutató származtatása:**

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

**6. Bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje:** Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

**Értelmező kiegészítések:**

A mutató csak forgalm mérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

**Kizárt esetek:**

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

**A mért jellemzők:**

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

- a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,
- b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

**Minőségi mutató származtatása:**

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

**7. A SIKERTELEN HÍVÁSOK ARÁNYA**

A sikertelen hívások aránya.

$$SHA = 100 - NER (\%)$$

**A sikertelen hívások valószínűségének (100-NER) értéke magyarországi hívásvégződtetés, magyarországi hívásvégződtetés és tranzit szolgáltatás esetén nem lehet rosszabb, mint 10 %.**

A Szolgáltató a hívások sikerességének értékeléséhez a „NER” paramétert használja.

Network Effectiveness Ratio (NER)

A NER paraméter jelzi a hálózat képességét a távolvégi terminál felé történő hívásvégződtetésre. A NER fejezi ki a kapcsolatot az összes hívási kísérlet és az összes olyan hívás között, amely vagy válasz, vagy foglalt, vagy csengetés/nincs válasz jelzésben végződött, illetve ISDN esetében a terminál elérhetetlen volt,

vagy visszautasította a híváskezdeményezést. Az ASR-től eltérően a NER kizárja az előfizető és a terminál viselkedéséből adódó tényezőket.

$$\text{NER} = \frac{\text{Válaszban vagy felhasználói hibában végződő hívás}}{\text{...}} * 100$$

A sikeres hívásfelépítés azt jelenti, hogy a hívást kezdeményező és a hívott előfizetőkhöz tartozó telefonközpont közötti jelzésekapsolat ill. kommunikáció eredményeként az előfizetői beszédkapsolathoz szükséges áramköri út rendelkezésre áll és a hívott előfizető állapotára vonatkozó jelzést a hívó Előfizetőhöz tartozó telefonközpont nyugtázta.

A sikeres hívások valószínűségét (E.425 - NER) egy teljes napra (24 órára) vonatkozó megfigyelési időszak alapján kell meghatározni.

#### 8. A HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül.

*A hívás felépítési ideje legfeljebb 12 másodperc lehet.*

#### 9. A HIBAFELVEVŐ ILLETVE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT VÁLASZIDEJE

Az ügyfélszolgálat illetve a hibafeltevő válaszüideje az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges cím-információ hálózaton történő vételének pillanatától (pl. a hívó elérési vonalán történő felismeréstől) a kívánt szolgáltatás nyújtásakor a hibafeltevő vagy az ügyfélszolgálat személyes bejelentkezéséig tart.

Az időtartam tartalmazza a foglaltság miatti várakozási időt, és a hangbemondással válaszoló rendszer miatt a kezelő eléréséig tartó időt is, azonban nem tartozik bele a beszélgetés időtartama.

*A hibafeltevői és az ügyfélszolgálati munkahelyekre indított hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüidő legfeljebb 120 másodperc lehet.*

#### 10. A BIT HIBAARÁNY HOZZÁFÉRÉSI VONALANKÉNT (MÁSODLAGOS FELHASZNÁLÁS ESETÉN)

Másodlagos adatátvitelre a szolgáltatás nem használható.

#### 11. A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL

Ha az Előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

#### 12. MÉRÉSI MÓDSZEREK

A minőségi mutatók mérésének módszere a távközlési mérés-technikában kialakult és elfogadott módszer, a hozzá szükséges hitelesített mérőműszerekkel.

## 6. SZÁMÚ MELLÉKLET

## IGÉNYLŐLAP

## HELYHEZKÖTÖTT TELEFON HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉHEZ

Előfizető:  egyéni  üzleti

Ügyfél neve/cégnév:		
Telepítés pontos címe		
Kapcsolattartó neve, telefonszáma		
Ügyfél címe/székhely:		
Születési hely, idő/cégjegyzékszám		
Azonosító okmány típus, szám, / adószám		
Ingtatlanhasználat jogcíme	tulajdonos <input type="checkbox"/>	bérlő <input type="checkbox"/> hozzátartozó <input type="checkbox"/>
Választott szolgáltatási csomag megnevezése		
Számhordozás	igénylem <input type="checkbox"/>	nem igénylem <input type="checkbox"/>
Csatlakoztatni kívánt végberendezések száma		
Kért létesítési időpont		

A szolgáltatás tárgya: 64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás; 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás; 15.4.1.1 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

....., 20... év. .... hó ..... nap.

.....

Szolgáltató

.....

Igénylő

## Helyhez kötött telefon-előfizetői szerződés

mely az alább megjelölt időpontban jött létre a **Optanet Kft.** (6640 Csongrád, Justh Gy. u. 7. Cg. 06-09-006363, asz: 11839484-2-06, bankszámla: Unicredit Bank 10918001-00000003-74590002, www.optanet.hu) mint szolgáltató (a továbbiakban: „Optanet” v. „Szolgáltató”), valamint alulírott **Előfizető** között. Hibabejelentés, számlapanasz tehető e-mailben: [info@optanet.hu](mailto:info@optanet.hu); levélben: 6640 Csongrád, Pf. 11. telefonon minden nap 7-21 óráig: 1276 kék számon; vagy a legközelebbi ügyfélszolgálaton (nyitva hétköznap 8-tól 16-ig), melynek elérhetősége:

Ügyfélszolgálat címe, elérhetősége

**AZ ÜGYFÉL ADATAI, A TELEFON-SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐJE**

Ügyfél neve/cégnév:			
Állandó lakóhelye/			
Anyja neve	Születési név:	Születési hely, idő	
Céggjegyzékszám, adószám/ sz.ig. szám – hozzájárulás esetén	Telefonszám:	Kapcsolattartó neve, címe	

**TELEPÍTÉSI CÍM (AZ ÜGYFÉL ADATAI, AHOVÁ A TELEFON-SZOLGÁLTATÁS KIÉPÍTÉSÉT MEGRENDELIK)**

Ügyfél neve (az előfizetés kedvezményezettje):	E-mail cím
Telepítés címe: (Szolgáltatás-hozzáférési pont)	Telefonszám:

A csatlakozás kiépítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje az igénybejelentéstől számított 30 nap.

**SZÁMLA POSTÁZÁSI CÍME**

(AMENNYIBEN KÜLÖNBÖZIK A SZÁMLÁZÁSI CÍMTŐL)

MEGRENDelt SZOLGÁLTATÁS  LEHEL  BOTOND  BOTOND PLUSZ

SZOLGÁLTATÁS IDŐTARTAMA 1 ÉV  2 ÉV  HATÁROZATLAN

CSATLAKOZÁSI DÍJ: ..... FT (BRUTTÓ) ELSŐ SZÁMLÁVAL KERÜL SZÁMLÁZÁSRA	DÍJFIZETÉS MÓDJA: CSOPORTOS BESZEDÉS <input type="checkbox"/> ÁTUTALÁS <input type="checkbox"/> KÉSZPÉNZ <input type="checkbox"/> CSEKK <input type="checkbox"/>
ELŐFIZETÉSI DÍJ: ..... FT/HÓ (BRUTTÓ)	DÍJFIZETÉS A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KIBOCSÁTOTT SZÁMLA ELLENÉBEN, KIBOCSÁTÁS DÁTUMÁT KÖVETŐ 15 NAPON BELÜL ESEDÉKES. SZÁMLÁZÁS TÁRGYHÓBAN TÖRTÉNIK.
EGYÉB KAPCSOLÓDÓ DÍJ NEVE:..... ÖSSZEGE.....	KAUCIÓFIZETÉS MÓDJA: KÉSZPÉNZ, PÉNZTÁRBIZONYLATTAL IGAZOLVA
MODEMKAUCIÓ: ..... Ft (BRUTTÓ)	DÍJFIZETÉS GYAKORISÁGA: HAVONTA <input type="checkbox"/> NEGYEDÉVENTE <input type="checkbox"/> ÉVENTE <input type="checkbox"/>
ELEKTRONIKUS SZÁMLÁT IGÉNYELEK: <input type="checkbox"/>	
SZÁMHORDOZÁS DÍJA: ..... FT (BRUTTÓ) SZÁMHORDOZÁSSAL ÉRINTETT TELEFONSZÁM:.....	
ELŐFIZETŐ ÁLTAL LIMITÁLT MAXIMÁLIS HAVI FORGALOM ..... FT/HÓ (BRUTTÓ)	HÍVÓSZÁMOM ELKÜLDÉSÉHEZ HOZZÁJÁRULOK:
VÉGBERENDEZÉS JELLEGE: <input type="checkbox"/> TELEFON <input type="checkbox"/> TELEFAX <input type="checkbox"/> ÜZENETRÖGZÍTŐ <input type="checkbox"/> TELEFON /	

**TELEFONKÖNYV ADATOK**

Hozzájárulok adataim a tudakozóban és a telefonkönyvben történő közzétételéhez (nyílt telefonszám) <input type="checkbox"/>	Hozzájárulok adataim a tudakozóban és a telefonkönyvben történő részleges (házzám nélküli) közzétételéhez (részleges telefonszám) <input type="checkbox"/>	
Nem járulok hozzá adataim tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, de kérem, hogy adataimról a tudakozó adjon tájékoztatást (rejtett telefonszám) <input type="checkbox"/>	Nem járulok hozzá adataim tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, és nem járulok hozzá, hogy adataimról a tudakozó adjon tájékoztatást (titkos telefonszám) <input type="checkbox"/>	
NÉV/CÉGSZERŰ ELNEVEZÉS		
FOGLALKOZÁS/iskolai végz.	SAKMAI CÍMSZÓ	
Mobiltelefonszám	E-mail cím	Webcím

Önkéntes előfizetői nyilatkozat az előfizető személyes adatainak üzletszerzési célú kezeléséről:

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy nevét (cégnevét), E-mail azonosítóját és lakcímét (székhelyét) a Szolgáltató saját üzletszerzési(marketing) célból kezelje: IGEN NEM

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy nevét (cégnevét), E-mail azonosítóját és lakcímét (székhelyét) a Szolgáltató harmadik személynek vagy szervezetnek - további beleegyezése nélkül - továbbítsa tudományos kutatás, közvélemény-kutatás és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés céljára: IGEN NEM

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a) az EHT 157. § (2) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok [előfizető neve, lakcíme, lánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje]; b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója; c) az előfizető címe és az állomás típusa; d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; e) a hívó és a hívott előfizetői számok; f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók; g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma; h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei; j) távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatokat Szolgáltató más célra is felhasználja, mint az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése.

IGEN NEM

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az előző pontban felsorolt adatállományon kívüli adatait Szolgáltató kezelje.

IGEN NEM

Előfizetői szerződés módosításának feltétele az Előfizető által tett írásbeli nyilatkozat. ÁSZF 10.pont.

Az előfizetői szerződés megszűnésének feltételei: Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést – 8 napos felmondási idővel – írásban felmondani. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató a felmondásra az ÁSZF-ben meghatározott esetekben. Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos határidővel az ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel felmondani, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg a szerződészegést.

Szolgáltató a fentiekben túl (pl. vis maior) jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani. A Szolgáltató – másik szolgáltató kérésére – köteles felmondani az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott esetekben. A szerződés szünetelésének feltételeit az ÁSZF 11. pontja, a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 12. pontja tartalmazza. A szerződészegés jogkövetkezményeit az ÁSZF 13. pontja taglalja: szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, díjfizetés rendje, kötbér: 7.3; 10.1.1; 12.2; 14.4; 16. pont. Hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje: ÁSZF 14. pontja, karbantartási szolgáltatások biztosítása: ÁSZF 6.3.3.; 17.3; 17.6;

Jogvita esetén az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni. Az Illetékes hatóságok felsorolását, elérhetőségét 15.2; 21.1; 21.2. pontok tartalmazzák.

Jelen előfizetői szerződésnek elválaszthatatlan részét képezik az Optanet Kft. helyszékkötött telefon-szolgáltatási Általános Szerződési Feltételei, melyek hozzáférhetők a [www.optanet.hu](http://www.optanet.hu) honlapon, továbbá az Ügyfélszolgálaton. Előfizető aláírásával igazolja, hogy e szerződésben és az ÁSZF-ben foglaltakat megismerte és elfogadja.

....., 20... év ..... hó .....nap

Szolgáltató

Előfizető

## HELYHEZKÖTÖTT TELEFON-SZOLGÁLTATÁS ÁSZF-KIVONAT

### 1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Teljes név: Optanet szolgáltató Kft.

Rövid név: Optanet Kft., székhely: 6640 Csongrád, Justh Gy. u. 7.

Az iroda Fax száma.: 63 850-001

Az iroda elektronikus levélcíme: info@optanet.hu

Internetes honlap címe: www.optanet.hu

### 2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

#### 2.1 Előfizetői szolgáltatások

64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás

64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás

15.4.1.1 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény fogalmi meghatározása szerint „Helyhez kötött telefon szolgáltatás”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az

Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások is.

Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon-szolgáltatást nyújt, melyet Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakoztatott telefon Végberendezéssel.

#### 2.2 Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások külön erre a célra rendszeresített megrendelőlap alapján vehetők igénybe, mely tartalmazza az alapszolgáltatásoktól eltérő szerződési feltételeket. Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások: Hívószámjelzés; Hívószámjelzés letiltása; Állandó letiltás; Tartós híváskorlátozás; Hívásátirányítás (ÁSZF 4.3.1.)

### 3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTJAI

Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló eljárás ÁSZF 5.1 és 5.2 A Szolgáltatások igénybevételének módjai és feltételei (ÁSZF 5.3.1)

Az ÁSZF-ben felsorolt valamennyi Szolgáltatás igénybevételére általában irányadó, annak speciális feltételeit azonban egy adott Szolgáltatás tekintetében az Egyedi Előfizetői Szerződés is meghatározhatja.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kábelmodemet és telefon adaptert a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére. A kábelmodem és a telefon adapter átadásakor a Szolgáltató jelen ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott összegű óvadékot kérhet. Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az öt ért kár összegét levonni, ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is – illetve az öt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül – ide nem értve a rendeltetésszerű használatból járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja. Az Előfizető – ingatlanon belül – elosztón keresztül jogosult saját felelősségére második készüléket csatlakoztatni a Hozzáférési Pontra.

**A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátai): ÁSZF 2.sz. m.**

#### **4. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

##### **4.1 Az Előfizető jogai (ÁSZF 6.1)**

A Szolgáltató köteles évente legalább egy alkalommal valamennyi olyan Előfizetőről névjegyzéket készíteni, akik a névjegyzékben való szerepeltetésükhöz hozzájárultak, és köteles e névjegyzéket átvételre felajánlani az Előfizetőnek az ÁSZF 4.2. pontjában foglaltak szerint.

**Adatvédelem:** Előfizető adatai, rendelkezésének megfelelően jelennek meg a névjegyzékben. Szerződés megkötésekor az Igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell személyes adatai kezeléséről, jogorvoslati lehetőségekről.

##### **4.2. A Szolgáltató jogai**

**Közös adatállomány létrehozása (ÁSZF 6.2.1)** A Szolgáltató valamint a többi elektronikus hírközlési szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az egyetemes szolgáltatással kapcsolatos szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy attól átvenni, illetőleg közös adatállományt létrehozni. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. **Forgalom megfigyelése (ÁSZF 6.2.2)** Forgalom-megfigyelést a Szolgáltató csak forgalmi, méretezési, ellenőrzési célból végezhet, de a hívást nem hallgathatja ki, nem rögzítheti. Hívásadatokat bizalmasan kezeli, kizárólag tervezési, méretezési célokra használhatja.

**A Szolgáltatás visszautasítása (ÁSZF 6.2.3)** A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. A Végberendezés műszaki állapotának (karbantartottságának) az előírt színvonalúnak kell lennie. A Szolgáltató nem köteles a Szolgáltatás nyújtására, ha a kívánt Szolgáltatás bizonyíthatóan megsérti vagy meg fogja sérteni az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra előírt jogszabályokat, arra kiadott engedélyeket.

##### **4.3. Az Előfizető kötelezettségei (ÁSZF 6.3.)**

A Szolgáltatás jogszerű és törvényes célokra használható. Tilos a Szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatos, ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is.

Az Előfizető felelősséggel tartozik az információvédelemért és minden olyan Szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén

keresztül, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával történik.

**A használat átengedése** Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontján köteles a Szolgáltatás igénybevételét másnak díjmentesen lehetővé tenni, ha a személy vagy vagyontárgy biztonság megőrzéséhez szükséges (segélykérés).

**A Szolgáltatás támogatása - hívhatóság biztosítása** Az Előfizető köteles az Előfizetői Hozzáférési Pont védelméről gondoskodni, és Végberendezését hívás fogadására alkalmas állapotban tartani.

**A hibaelhárítás és a Szolgáltatáshoz használt berendezés ellenőrzésének lehetővé tétele:** az előfizető kötelezettsége

**Díjfizetés** Az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli, a jelen ÁSZF 19. pontjában meghatározott díjazási elveknek megfelelően. A díjfizetési kötelezettséget a Költségviselő kezésként magára vállalhatja.

#### **4.4. A Szolgáltató kötelezettségei**

##### **Hibakezelés, üzemeltetés, felügyelet, karbantartás, hibaelhárítás**

A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a Szolgáltatás igénybevételére lehetőségét felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja: ÁSZF 14. pont.

**Tájékoztatás:** Szolgáltató által működtetett értékesítési képviseleteken. Értékesítési képviseletek címe, nyitvatartási rendje: 4. sz. melléklet.

Az Előfizető értesítését, tájékoztatását előíró kötelezettségének a Szolgáltató - az Előfizető számára közvetlenül, írásban levél vagy fax útján történő illetve elektronikus levél útján történő értesítésével, tájékoztatásával tehet eleget.

**Adatkezelés:** A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás során tudomására jutó adatokat, információkat az ide vonatkozó jogszabály rendelkezéseknek valamint a 3. sz. mellékletként csatolt Adatkezelési Szabályzatnak megfelelően titkosan kezeli, azokat csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, harmadik személy tudomására nem hozza, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

##### **Azonosítókijelzés és hívásátirányítás**

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető írásbeli kérelme alapján a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken. (ÁSZF 6.4.4.)

#### **5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)**

Új hozzáférés létesítési ideje (aszf 7.1.) a megrendelések 90%-ában teljesítendő határideje legfeljebb 21 naptári nap. az előfizető a szolgáltatást a hozzáférés díjának (előfizetési díj) ellenében legalább 95 %-os átlagos éves rendelkezésre állással veheti igénybe. a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés az alábbi okok valamelyike miatt történt: az Előfizető érdekkörében keletkező ok; a 230 V-os hálózati feszültség kimaradása; vis maior; a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás); az Előfizető kérése alapján történő szünetelés; az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés; az Előfizető szerződésszegése miatti Szolgáltatás korlátozás. **A Szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-telejesítése:** Az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetén az Előfizetőt az ÁSZF-ben meghatározott minőségi kötbér illeti meg. Szolgáltatás minőségére vonatkozó mutatók: ÁSZF 5. sz. melléklete.

#### **6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ**

## **ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

*Az Előfizetői jogviszony létrejötte, az Előfizető jogviszony tartama, legrövidebb szerződési időszak*

A Szolgáltató és az Előfizető (Igénylő) között az Előfizetői Szerződés írásban jöhet létre az ÁSZF. 5.1 pontjában foglaltaknak megfelelően határozott v. határozatlan időtartamra. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listáját az ÁSZF 9.2 pontja tartalmazza

## **7. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI, FELTÉTELEI**

### **7.1 Az Előfizetői szerz. módosítása az Előfizető kezdeményezésére**

Átírással módosul az Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető személye az Előfizetői Hozzáférési Pont megváltozása nélkül módosul. Átírás teljesítéséhez szükséges feltételek listáját ÁSZF 10.1.1 pontja tartalmazza.

Áthelyezéssel módosul az Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont helyének megváltoztatását kéri. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, az Előfizetővel egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjait igényelt Szolgáltatások díját rendezte/rendezi, és az igényelt Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

*Szerződésmódosítás előfizetői kategóriaváltás esetén* (Egyéni, Üzleti/Intézményi Előfizető) A módosítás a következő hónap első napján válik hatályossá, (ii) feltéve, hogy kérelmét az Előfizető a módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 15 nappal, az adott előfizetői kategóriára irányadó adatok, iratok csatolásával egyidejűleg benyújtotta. *Szerződésmódosítás a fizetési mód változása esetén* Az Előfizető az általa választott fizetési módot a jövőre nézve megváltoztathatja azzal, (i) hogy a módosítás a hónap első napján válik hatályossá, (ii) feltéve, hogy kérelmét az Előfizető a módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 45 nappal benyújtotta. Szolgáltató Előfizető kérésére a 45 napos bejelentési időközt lerövidítheti, ha nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

*Változás az Előfizető adataiban* Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata megváltozik, köteles azt a változást követő 15 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változást megelőző 45 napon) belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

*Előfizetői szolgáltatások módosítása* Az Előfizető az igénybe venni kívánt Szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a programcsomagot és/vagy annak előfizetési díjait. Egy adott szolgáltatáscsomagra kötött határozott idejű hűségnyilatkozat esetén a határozott időtartam lejártá előtt a szolgáltatáscsomag csak a Szolgáltató írásbeli egyetértése esetén változtatható.

Az Előfizetői Szerződés módosításáért fizetendő díjak A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosításakor az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

### **7.2 Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

(a) az Egyéni Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges

módosítását; ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

### **7.3 Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása**

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles azonban - levélben, elektronikus levélben, egyéb elektronikus hírközlési úton, vagy országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján - az ÁSZF módosításáról 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően az Előfizetőt értesíteni, ezzel egyidejűleg a módosítást, a módosításokkal egységes szerkezetű ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán ingyenesen elérhetővé tenni, valamint a hatóságnak megküldeni.

### **7.4 A Szolgáltató általi módosítás közös szabályai, a Szolgáltató egyoldalú módosítása esetén az előfizetőt megillető jogok**

Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. A Szolgáltató nem köteles az e pontban foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

## **8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI**

### **8.1 A Szolgáltatás szüneteltetése**

A szüneteltetés kérhető leghosszabb időtartama Egyéni Előfizető, illetve Üzleti/Intézményi Előfizető esetében egyaránt 6 hónap.

**A Szolgáltatás szüneteltethető tipikusan az alábbi esetekben:** az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg; előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén; a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

*A szüneteltetés egyéb esetei:* Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett - szüneteltetheti. Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett - szüneteltetheti. *Díjfizetés szüneteltetés idejére ÁSZF 1. sz. melléklet*

### **8.2 Vis maior**

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából a Szolgáltató, és az Előfizető felelősségi körén kívül eső körülmények, azaz vis maior

minősül, a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Pl.: távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges. A vis maior körülmények mentesítik a Feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett Felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében.

## 9. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI

### 9.1 A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnik: a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodtak meg; a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén; természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli; nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén; az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt; a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével; a Felek közös megegyezésével. A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és egyéb kötelezettségei teljesítése alól.

### 9.2 A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnik valamelyik Fél általi felmondással; a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén; természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli; nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén; az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt; a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, a Felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és egyéb kötelezettségei teljesítése alól. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

### 9.3 Határozott idejű Előfizetői szerz. megszüntetése rendkívüli felmondással

A határozott idejű Előfizetői Szerződést bármelyik Fél jogosult tizenöt (15) napos határidővel felmondani, ha a másik Fél súlyosan megsérti az Előfizetői Szerződésben foglalt rendelkezéseket, továbbá ha a másik Fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárást jogerősen elrendeltek, illetve az arra jogosult szerv végelszámolását határozta el..Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Előfizető a) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg; b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges

helyszíni ellenőrzéseket elvégezze; c) a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői Szerződést **negyvenöt (45) napos felmondási idővel** mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

### 9.4 A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással ÁSZF 13.4 pont.

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az ÁSZF 12.2. pontban meghatározott, súlyos szerződésszegésnek minősülő eseteknél tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel.

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

Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenségére esetén A Szolgáltató az ÁSZF 15.5. pontban meghatározott esetben, vagyis, ha a Szolgáltatás a Szolgáltatónak fel nem róható esetben vált tartósan lehetetlenné mind a határozatlan, illetve mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással, **hatvan (60) nap felmondási idővel** megszüntetni.

### 9.5 Eljárás rendkívüli felmondás esetén

Hacsak az ÁSZF, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik, szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet tizenöt (15) napos határidő kifizetésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kifizetett határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani.

### 9.6 Közös szabályok felmondás esetén

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát; a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; és ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

## 10. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

A Szolgáltató a Szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében ÁSZF szerinti ügyfélszolgálat mellett, hibabejelentő szolgálatot is működtet.

### 10.1 Hibabejelentés

Az Előfizető a Szolgáltatás meghibásodását az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon, illetve a hibabejelentő szolgálatnál telefonon jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, v. az ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett bejelentés. Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét Szolgáltató megállapította. ÁSZF 14.1

### 10.2 Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. (ÁSZF 14.2)

### 10.3 A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt haladéktalanul értesíti arról, hogy 1. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel; 2. a hiba kijavítását megkezdte; 3. a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF-ben meghatározott díjsökkenést nyújt.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 13.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította. A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel (**"Hibajegy"**).

### 10.4 A minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabejároló eljárása eredményeként valósan bizonyult **minőségi panaszok hibaelhárítását az esetek 80 %-ában legfeljebb 72 órán belül elvégzi**. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében illetve az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás/kivizsgálás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### 10.5 Számlareklamáció

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában max 15 nap. ÁSZF 15.

## 11. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE

### 11.1 Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők szerződést köthetnek, fennálló szerződésüket módosíthatják és megszüntethetik, díjfizetést teljesíthetnek, illetve díj-, kötbérfizetési igényüket, szüneteltetés iránti igényt jelenthetnek be, a Szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhatnak, hibabejelentést, panaszt tehetnek.

### 11.2 Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala** (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, továbbá a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnek a Szolgáltató telephelye szerint illetékes területi szervéhez fordulni. ÁSZF 15.2

### 11.3Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba

veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető Szerződést az ÁSZF 12.2., illetve 12.3. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza elutasítását a Szolgáltató köteles indokollással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek személyesen átadni vagy 15 napon belül részére postán megküldeni.

Egyéni Előfizető panasza elutasítása esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jogosult a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség** és a **területi felügyelőségek** eljárását kezdeményezni.

## 12. ELŐFIZETŐ JOGAI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN. ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSE

### 12.1 Késedelmi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői hozzáférést neki felróható okból az ÁSZF 6.1 pontjában meghatározott időpontig nem teszi lehetővé, késedelmi kötbért köteles fizetni. (ÁSZF 16.1)

### 12.2 Kötbér hibaelhárítás átmeneti, tartós lehetetlensége esetén

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a hiba bejelentése és elhárítása közötti idő meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális hibaelhárítási időtartamot, akkor az hibás teljesítésnek minősül.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg **nyolcszorosa**. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. (ÁSZF 16.2)

### 12.3 A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válása

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Egyéni Előfizetői Szerződést az ÁSZF 13.5 pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

### 12.4 Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalához** vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat. (ÁSZF 16.4)

### 12.5 Az előfizetői igények elévülése

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények 1 év alatt évülnek el.

### 12.6 Korlátozott felelősség

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

## 13. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI

### 13.1 Alapvető követelmények

A helyhez kötött telefon szolgáltatások előfeltétele a műsorelosztó kábelhálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, továbbá, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas analóg telefonkészülékkel, analóg telefon adapterrel, valamint kábelmodemmel. A Végbereendezést az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg a következő

előírások közül egy vagy több követelménynek. A Végberendezésnek alkalmasnak kell lennie: ÁSZF 17.1

### 13.2 Saját eszközök karbantartása

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított Végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt kifogástalan állapotban legyenek és a Szerződés feltételeinek megfeleljenek. Előfizető elfogadja, hogy általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért, karbantartásáért kizárólag ő felelős, függetlenül tulajdonjogtól, elhelyezkedéstől.

### 13.3 Tápellátás biztosítása

Az Előfizető előzetesen egyeztetni a Szolgáltatóval a Végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges 230 V-os hálózati tápáramellátást, ami a Végberendezések és a Hálózati Berendezések működtetéséhez szükséges.

### 13.4 Ellenőrzés, karbantartás

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni. Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kisforgalmú időszakban - köteles az ilyen munkálatokat elvégezni. Az ilyen jellegű kiesések időtartama összességében egy szolgáltatási éven belül nem haladhatja meg az 5 napot, alkalmanként pedig a 72 órát.

### 13.5 Végberendezés okozta kárért való felelősség

Az Előfizető köteles az általa biztosított Végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított Végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

### 13.6 A Végberendezés tulajdonjoga

Amennyiben az Előfizető a készülék tulajdonjogára nem tart igényt, a Szolgáltató azt az Előfizető használatába adhatja. Az Előfizető a készülék értékére igényt nem tarthat. Ez esetben az előírászerű használat esetén felmerülő meghibásodás javítási költségei a Szolgáltatót terhelik, azonban az Előfizető - a Díjszabásban rögzített - készülék bérleti díjat köteles megfizetni.

## 14. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

### 14.1 Adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közlésével haladéktalanul - legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül - írásban értesíteni.

### 14.2 Adatok nyilvántartása és kezelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, a követelések érvényesítéséhez, a Szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges személyes adatokat kizárólag ezen célokból kezelni, továbbá a saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott adatokat - az Előfizető azonosítására nem alkalmas módon - felhasználni.

### 14.3 Adatvédelem, titoktartás

Szolgáltató köteles Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezelni. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az **adatvédelmi felelős** nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az „**Adatvédelmi szabályzat**”-ot.

## 15. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, A DÍJAZÁS RENDSZERE

**15.1 Fogalmak** *Egyszeri díj:* minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséért, beállításáért illetve elindításáért számít fel a szolgáltatás indításakor, egyszeri alkalommal.

*Havi díj:* minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató a Szolgáltatásnak az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A Díjszabás és a jelen ÁSZF fogalomrendszerében szintén használt kifejezés: *havi előfizetési díj.*

**15.2 Díjazás, számlázás alapelvei:** Szolgáltatás árazása versenyszerű, nyilvános.

### 15.3 A díjak mértéke

*A Szolgáltatás díjai Az Előfizető által fizetendő díjak mértékét az adott szolgáltatásra vonatkozó, mindenkorai Díjszabás (1. sz. m.) tartalmazza.*

### 15.4 Díjak számítása

A hangszolgáltatásnál a Szolgáltató a Díjszabásban megadott havi díj alapján számítja a díjakat. Tört hónap esetén a szerződés aláírásának a napjától a hó végéig eltelt napok és a hónap napjai hányadosának valamint a havi díj szorzatának az eredménye adja meg a kiszámítandó összeget. Az adatforgalmi korlát túllépése esetén a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban megadott érték szerinti többletet kiszámítani

### 15.5 Számlázás módja, rendszeressége

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel postai/elektronikus úton küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem kap számlát, ezt a tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni. Abban az esetben, ha az Előfizető a bejelentés megtételére vonatkozó kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, az Előfizető fizetési késedelmére vonatkozó, az ÁSZF 18.6. pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Szolgáltató a bruttó 500,- Ft-ot meg nem haladó összegű előfizetői számla esetén a több hónap alatt igénybe vett szolgáltatás díját együtt számlázza ki.

### 15.6 Díjak megfizetése

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére fizetendő díjat a Szolgáltató által kibocsátott számla kézhezvételétől számított 8 napon belül a Szolgáltatónak az Előfizető részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják. Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkorai jegybanki alapkamat kétszerese, de min. 20%.

### 15.7 Díjak módosítása

A Szolgáltató a díjakat az ÁSZF 10. pontja szerint jogosult módosítani.

### 15.8 Díjsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjsomagokat képezhet. A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az ÁSZF-től eltérő szerződési feltételek mellett egyedi, illetve az Előfizetők csoportjára vonatkozóan csoportos kedvezményt adhat. A Szolgáltató a díjsomagok kialakítása,

a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elvének tiszteletben tartásával köteles eljárni.

**16. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**  
A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha az Előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

#### **16.1 A számhordozás általános szabályai**

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja földrajzi előfizetői számát; nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

A számhordozás során átadó szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők az átvevő szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

#### **17.2 A számhordozási eljárás (ÁSZF 20.2)**

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.

Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy 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, ill. módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében, előfizető képviseletében eljárni.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 15 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.

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

Az előfizetői szerződés a számhordozás szolgáltatás műszaki megvalósításával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik vagy módosul. Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább

hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. *Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál*

#### **17. A FELÜGYELETI SZERVEK CÍME, TELEFONSZÁMA**

##### **17.1 Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság**

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban, NMHH) gyakorolja.

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Telefon: 1-457-7100 Telefax: 1-356-5520

##### **17.2 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

Telefon: 4577-141 Fax: 4577-105 E-mail: [hfjkh@nhh.hu](mailto:hfjkh@nhh.hu)

#### **18. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Ügyfélszolgálati irodán és Interneten ([www.optanet.hu](http://www.optanet.hu))

**ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT**

**számhordozás igénybevételéhez**

Alulírott ..... az Elektronikus Hírközlésről szóló **2003. évi C. Törvény** és a **46/2004.(III.18.) számú Kormányrendelet** alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra a Optanet Kft. (székhely: 6640 Csongrád, Justh Gy. u. 7., Cégjegyzékszám: Cg. 06-09-006363) Szolgáltatót választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, amelynek során az alább rögzített kapcsolási számot/számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számra/számokra vonatkozóan az ..... mint Átadó Szolgáltatóval (továbbiakban Átadó Szolgáltató) megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem, és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási szám/számok vonatkozásában megszűnik.

Kijelentem, hogy az Átadó Szolgáltatónál lejárt számlatartozásom nincs.

Ügyfél neve/cégnév:					
Cég esetén képviselő neve:					
Ügyfél címe/székhely:					
Születési hely, idő:					
Anyja neve:					
Cgj.szám:	Ügyfél azonosító:				
Telefonszám(ok):					
Telepítési cím:					
Előfizetés jellege:		Analog <input type="checkbox"/>	ISDN2 <input type="checkbox"/>	ISDN30 <input type="checkbox"/>	Egyéb
Számhordozás módja:		Hurokátengedéssel <input type="checkbox"/>	Hurokátengedés nélkül <input checked="" type="checkbox"/>		

Javasolt számátadási időablakok (szerződés dátumától min. 11 munkanap):

Év	hó	nap	Év	hó	nap	Év	hó	nap
----	----	-----	----	----	-----	----	----	-----

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Optanet Kft. fentiek szerinti adataimat az Átadó Szolgáltató számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

Meghatalmazom a Optanet Kft-t, hogy nevemben az Átadó szolgáltatónál lévő helyhez kötött telefon szolgáltatási szerződésem megszüntetése ügyében, illetve a számhordozási eljárás lebonyolításában eljárjon.

Tudomásul veszem, hogy a Optanet Kft. és az Átadó Szolgáltató közötti megállapodás kötelezővé teszi, hogy az Átadó Szolgáltatónál esetlegesen felmerülő számla és egyéb tartozásokat a Optanet Kft számlázza.

Kelt.: ....., 20. .... hónap ..... nap.

Előfizető

Kapcsolási szám:  
Számlatulajdonos kódja:

**Adatkezelési nyilatkozat**  
**Egyéni, üzleti/intézményi előfizetők részére**

**Előfizető adatai:**

Név/cégszerű elnevezés: \_\_\_\_\_  
Felszerelés helye: \_\_\_\_\_  
Foglalkozás (egyéni előfizető)<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_  
Szakmai címszó (üzleti/ intézményi előfizető): \_\_\_\_\_  
E-mail cím: \_\_\_\_\_

**Végberendezés jellege:**

Telefon                      Telefax                      Üzenetrögzítő Telefon/fax

**Adatkezelés módja:**

- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, továbbá címlista részeként harmadik személynek kereskedelmi vagy reklám célra történő felhasználásához.
- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, de címlistaként történő felhasználásához nem.
- Adataim közzétételét csak tudakozóban kérem, de a telefonkönyvben nem.
- Adataim közzétételéhez nem járulok hozzá, vagyis adataim titkosként történő kezelését kérem.

**Hívószám kijelzés kezelésének módja a hívott számra történő megjelentetéshez** *(csak digitális központhoz csatlakozó előfizetők esetében a műszaki lehetőségek függvényében)*

- Hozzájárulok hívószámom megjelentetéséhez úgy, hogy hívószámom esetenként általam tiltható legyen.
- Hívószámom megjelentetéséhez nem járulok hozzá, esetenként hívószámom általam engedélyezhető legyen.
- Hívószámom megjelentetéséhez nem járulok hozzá.

**Felhasználó adatai:**

Név/cégszerű elnevezés: \_\_\_\_\_  
Foglalkozás (egyéni előfizető)<sup>2</sup>: \_\_\_\_\_  
Szakmai címszó (üzleti/ intézményi előfizető): \_\_\_\_\_

**Adatkezelés módja:**

- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, továbbá címlista részeként harmadik személynek kereskedelmi vagy reklám célra történő felhasználásához.
- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, de címlistaként történő felhasználásához nem.
- Adataim közzétételét csak tudakozóban kérem, de a telefonkönyvben nem.

Kelt: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Előfizető aláírása

<sup>1</sup> Amennyiben telefonkönyvben, tudakozóban ezt fel kívánja tüntetni.

<sup>2</sup> Amennyiben telefonkönyvben, tudakozóban ezt fel kívánja tüntetni.