

# **A ZALASZÁM Kft.**

## **Általános Szerződési Feltételei**

### **Internet és VoIP szolgáltatások igénybevételére**

Készítés dátuma: 2002. november 14.  
Utolsó módosítás: 2021. április 14.  
Hatályos: 2021. május 15-től

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>5</b>
1.1. a szolgáltató neve és címe .....	5
1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	5
1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	5
1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe .....	5
1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	5
1.6. felügyeleti szervek elérhetősége .....	6
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>7</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr 5.§ (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	7
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	9
2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	12
2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	13
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	15
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>16</b>
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	16
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	16
3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	16
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	16
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	16
3.6. szolgáltatásokhoz biztosított e-mail címek .....	16
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>17</b>
4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei .....	17
4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	17
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	18
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	18
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>19</b>
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei .....	19
5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai .....	21
5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	23
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>23</b>
6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	23

6.2.	az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, .....	25
6.3.	az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	27
6.4.	az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	28
6.5.	a tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	28
6.6.	tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	28
<b>7.</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....</b>	<b>30</b>
7.1.	az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a Eszr. 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	30
7.2.	a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	35
7.3.	az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	36
7.4.	a kártérítési eljárás szabályai .....	36
7.5.	az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	36
<b>8.</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>37</b>
8.1.	a telefonszolgálatok esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	37
8.2.	internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....	40
	A szünetmentes szolgáltatóváltás ZiPDSL és ADSL szolgáltatások esetén biztosítható, más esetben ez a pont nem alkalmazható. ....	40
	Meglévő és működő ADSL internet szolgáltatás igénybevétele esetén, amennyiben az előfizetőnek határozatlan idejű szerződése van, vagy lejárt a szerződés határozott ideje, úgy lehetősége van szünetmentes internet szolgáltató váltással (ISP váltás) áttérni más szolgáltató ADSL internet szolgáltatás csomagjára. ....	40
	A szolgáltatóváltási igényt az új szolgáltatónál kell jelezni, aki a szükséges egyeztetéseket elvégzi, és menedzseli az átállást. ....	40
	A régi internet szolgáltatás megszüntetéséről Előfizető köteles gondoskodni. ....	40
8.3.	a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	40
	A szolgáltató ilyen szolgáltatást nem nyújt. ....	40
<b>9.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>40</b>
9.1.	a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	40
<b>10.</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>41</b>
10.1.	a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	41
10.2.	Adatvédelem .....	50
10.3.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	51
<b>11.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRESZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) .....</b>	<b>53</b>

11.1.	Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata .....	53
11.2.	Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat .....	53
11.3.	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat .....	53
11.4.	Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről.....	54
11.5.	Nyilatkozat az egyedi értékhatáról és értéknövelt szolgáltatásokról.....	54
11.6.	Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra .....	54
11.7.	Tudakozó/telefonkönyvi megjelenés .....	54
11.8.	A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátirányítás speciális szabályai .....	54
11.9.	Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás .....	55
11.10.	A hívások megfigyelése, rögzítése .....	56
<b>12.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>57</b>
12.1.	a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	57
12.2.	az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	59
12.3.	a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	61
12.4.	az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	62
12.5.	egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....	64
12.6.	Eljárás a szerződés megszűnése esetén .....	64
<b>13.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>65</b>
13.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	65
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	65
13.3.	A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	65
13.4.	Az adatváltozás bejelentése.....	66
<b>14.</b>	<b>A KISKORÚAK VÉDELMEÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS</b>	<b>66</b>
<b>15.</b>	<b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA.....</b>	<b>66</b>

**Mellékletek:**

1. számú melléklet	Szolgáltatás típusok
2. számú melléklet	Szolgáltatások díjszabása
3. számú melléklet	ZipFone percdíjak
4. számú melléklet	Etikai kódex

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1. a szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Zalaszám Informatika Kft.  
Cégjegyzékszám: 20-09-060557  
Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 53.

A továbbiakban: szolgáltató

### 1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a <http://internet.zalaszam.hu> weboldalon található.

Központi ügyfélszolgálat:

#### **Zalaszám ZiPpont**

E-mail: [ugyfel@zalaszam.hu](mailto:ugyfel@zalaszam.hu)

Telefon: 92/502-502

Telefon a személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idején túl: 92/502-502

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 53.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: HP 8:00-17:00

Telefonos ügyfélszolgálat: H- V: 8:00-22:00

A fenti időpontokon kívül üzenetrögzítő.

### 1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

#### **Zalaszám ZiPpont**

E-mail: [ugyfel@zalaszam.hu](mailto:ugyfel@zalaszam.hu)

Telefon: 92/502-502

Telefon a személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idején túl: 92/502-502

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 53.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: HP 8:00-17:00

Telefonos ügyfélszolgálat: H- V: 8:00-22:00

A fenti időpontokon kívül üzenetrögzítő.

### 1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe

A Zalaszám Informatika Kft. honlapjának címe:

<http://www.zalaszam.hu>

Internet, bérelt vonal és VoIP szolgáltatásokat tartalmazó honlap címe:

<http://internet.zalaszam.hu>

### 1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége

**1.5.1.** Az általános szerződési feltételek elérhető az ügyfélszolgálaton (lásd. 1.2. pont), valamint a Szolgáltató honlapján: [internet.zalaszam.hu](http://internet.zalaszam.hu).

**1.5.2.** A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- c.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet és a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,
- g.) a 2014. június 13-én és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.

## **1.6. felügyeleti szervek elérhetősége**

### **A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei**

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük:

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (06 1) 457 7100

Telefax: (06 1) 356 5520

E-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

#### **Média- és Hírközlési Biztos**

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Telefon: (06 1) 457 7141

Telefax: (06 1) 457 7105

#### **Médiatanács**

Cím: 1088 Budapest; Reviczky utca 5.

Tel. : +36 1 429 8600, +36 1 267 2590

Fax : +36 1 267 2612

*A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és*

**nyitvatartása:**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.  
Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.  
Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.  
Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.  
Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.  
Telefon: (06 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00

Szerda: 13:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30

Péntek 08:00 - 14:00

**Fogyasztóvédelem:**

**Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24. Pf.: 558

Telefon: (36 92) 510530

Email: [fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu)

Honlap: [www.kormanyhivatal.hu/hu/zala](http://www.kormanyhivatal.hu/hu/zala)

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr 5.§ (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

#### 2.1.1. Fogalmak

**Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

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

**Egyéni előfizető:** az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

**Üzleti előfizető:** az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

### **2.1.2. Igénybejelentési eljárás**

- 2.1.2.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni: szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán
- 2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.
- 2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő (továbbiakban: Igénylő) az a természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.
- 2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1 pont szerinti adatokat, valamint az Igénylőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával.
- 2.1.2.5. Az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.
- 2.1.2.6. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az Igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy
  - a) az igényt teljesíti, vagy
  - b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot vagy
  - c) az igényt nem teljesíti.
- 2.1.2.7. Az igénybejelentés vizsgálata

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján. Az okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.
- 2.1.2.8. Ha a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt 2.1.3.6. b) pont szerint nem képes a szerződéskötéstől számított 30 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, vagy telefonon visszavonhatja.
- 2.1.2.9. Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény-bejelentési eljárás mellőzhető.

### **2.1.3. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok**

- 2.1.3.1. Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg,



a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet rendelkezéseitől.

- 2.1.3.2. A 2.1.4.1. pontba nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.
- 2.1.3.3. A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
- 2.1.3.4. 2.1.4.3. Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.
- 2.1.3.5. A jelen pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.
- 2.1.3.6. 2.1.4.4. Jelen ÁSZF vonatkozásában üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;
- 2.1.3.7. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.
- 2.1.3.8. 2.1.4.5. A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

#### **2.1.4. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok**

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

### **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája**

- 2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi adatokkal:
- a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
- ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai:
  - ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
  - bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
  - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
  - bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
  - be) az internetes honlap elérhetősége,
  - bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
  - cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
  - cd) a díjfizetés módja,
  - ce) a számlakibocsátás határideje,
  - cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
  - cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- ea) az előfizetői névjegyzékkel,
- eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
- ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- ef) az egyéni előfizetői minőséggel,
- eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- eh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- ei) a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;

- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésesség jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

m) üzleti előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

**2.2.2.** A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

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

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírósi által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbírósi vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károsító hatásoktól védi,

- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgalmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

**2.2.3.** A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

### **2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

#### **2.3.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei**

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy

b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy

c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy

d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.4. Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül nem jogosult elállni.

**2.3.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.**

**2.3.3. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.**

**2.3.4. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.**

**2.3.5. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.**

**2.3.6. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte**

Írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában jön létre, kivéve, ha a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató a szerződéskötéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az Előfizető az ajánlatot elfogadja, akkor az elfogadó nyilatkozat beérkezésével egy időben jön létre.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és

igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőlegesen magatartással elfogadta.

Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

A Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát nyomtatott formában az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit elektronikusan térítésmentesen, illetve az egyéni Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az egyéni Előfizető rendelkezésére.

#### **2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

##### **2.4.1.**

A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **2. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **2. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

**2.4.2.** Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

**2.4.3.** A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.6. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.5 pont szerinti összegben.

**2.4.4.** Amennyiben a 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.6.b) pont szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.5. pont szerinti összegben.

**2.4.5.** Ha a Szolgáltató 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.6. b) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az

Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

- 2.4.6.** Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (bekapcsolási díj) a 2. sz. melléklet tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely
- a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 20 méter kábelhossznyi távolságban van és
  - a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
  - a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.
- 2.4.7.** A bekapcsolási díj 1 darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel a 2. sz. mellékletben foglaltak szerint.  
Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek különösen az alábbiak:
- Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.
  - Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
  - Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
  - Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
  - Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.
- 2.4.8.** A 2.4.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.
- 2.4.9.** A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.
- 2.4.10.** A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Igénylők vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Igénylők vagy Előfizetők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.
- 2.4.11.** Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.
- 2.4.12.** A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.
- 2.4.13.** A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

- 2.4.14.** A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.
- 2.4.15.** A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- 2.4.16.** A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.
- 2.4.17.** A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel és a modemmel, acces pointtal, routerrel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.
- 2.4.18.** Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha
- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
  - b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
  - c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.
- 2.4.19.** Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében beléphessen.

**2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### 3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

Internet hozzáférési szolgáltatás  
Bérelt vonali szolgáltatás  
ZipFone helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (VoIP)  
ZipFone helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP)  
E-mail  
Szerver hosting (Co-location)  
Web hosting

A szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### 3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat (pl. az ADSL, ZnPnet, ZipAir, ZipDSL szolgáltatás). A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezekről a Szolgáltató ügyfélszolgálatára ad felvilágosítást.

#### 3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

A Szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

#### 3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Zalasám Informatika Kft. egyik szolgáltatás tekintetében sem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak.

#### 3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pont helye az Igénylő által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem, acces point Internet kimeneti pontján értendő.

#### 3.6. szolgáltatásokhoz biztosított e-mail címek

Egyes szolgáltatások mellé a Szolgáltató saját domain név alatt (pl. @zalasam.hu, @zipmail.hu) üzemeltetett e-mail címe(ke)t biztosíthat az Előfizető számára. Szolgáltató fenntartja magának a jogot 12



hónapnál hosszabb ideig inaktív fiókok felfüggesztésére, illetve megszüntetésére. A megszüntetett e-mail címeket a Szolgáltató jogosult 12 hónap elteltével más előfizetőjének kiosztani. Az e-mail címeket a Szolgáltató a kapesolt Szolgáltatás megszűnését követő 30 napon belül - egyéb megállapodás hiányában - megszünteti.

#### **4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

##### **4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hi-telességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

A szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét az egyes szolgáltatás-típusok leírását tartalmazó 1. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartása alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a Szolgál-tatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabeje-lentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfi-zetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgál-tatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás);
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok esetén (különösen: időjárási viszo-nyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás)
- vis maior
- szolgáltató által előre bejelentett karbantartás miatt történt;

##### **4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést al-kalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

A szolgáltató alapesetben nem végez olyan forgalomszabályozást mely a forgalom fajtájától, irá-nyától vagy tartalmától függően befolyásolná a szolgáltatás minőségét vagy a hozzáférést. A szolgáltató azonban hálózatbiztonsági okokból, az Előfizető érdekkörébe eső okokon túl befolyá-solhatja bizonyos forgalmak műszaki paramétereit.

Ilyen okok lehetnek többek között (de nem kizárólagosan): egy adott műszaki irányból érkező, a Szol-gáltató infrastruktúráját vagy felhasználóját célzó támadások (pl. DDoS); egy adott hálózati kör-höz köthető, a Szolgáltató rendszereit vagy felhasználóit érintő hálózatbiztonsági kockázat (pl. ismertté vált vírus-továbbító rendszerek, adathalász vagy hálózati betörést végző hálózatok); olyan hálózati pro-tokollok, melyeken aránytalanul sok támadás érkezik.

###### **4.2.1. Külső SMTP korlátozás**

A Szolgáltató a kéréslen leveleket tudtukon kívül küldő felhasználóit és a saját infrastruktúráját megóvándó a kimenő levélküldést (SMTP) alapesetben csak a Szolgáltató saját levelezőszerverén ke-resztül engedélyezi. A Szolgáltató szervere saját ügyfelek leveleit szükség esetén továbbítja, de azon rendkívüli és kivételes esetekben amikor az Előfizetőnek ennek ellenére is szüksége van közvet-len SMTP protokoll külső használatára a Szolgáltató ezt részére - írásos igénybejelentést és indoklást - követően díjmentesen biztosítja.

###### **4.2.2. Külső DNS korlátozás**

A Szolgáltató biztonságos internet elérés nyújtása érdekében a domain nevek feloldásához csak az általa működtetett DNS szerverek elérését biztosítja, dinamikusan változó IP címmel rendelkező csomagú Előfizető általi DNS szolgáltatás működtetését pedig korlátozza, ezzel megakadályozva, hogy az Előfizető tudtán kívül adathalászat céljából működtetett szerverekhez csatlakozzon.

Amennyiben Előfizetőnek szüksége van külső DNS szerverek elérésére, akkor Szolgáltató ezt részére – írásos igénybejelentést és indoklást követően - díjmentesen biztosítja.

#### **4.2.3. HTTP és HTTPS korlátozás**

Előfizető irányából HTTP és HTTPS korlátozás: dinamikusan változó IP címmel rendelkező csomagok esetében a Szolgáltató internet irányába megfertőződött Előfizetői eszközökről származó hamisított tartalom publikálásának előzetes megakadályozása céljából Szolgáltató a HTTP és HTTPS protokollokhoz tartozó szabványos portokat korlátozza (WEB szolgáltatás működtetése). Amennyiben Előfizetőnek szüksége van HTTP és HTTPS portok külső elérésére, akkor a Szolgáltató ezt részére – írásos igénybejelentést és indoklást követően - díjmentesen biztosítja.

#### **4.2.4. LAN hálózati protokollok korlátozás**

LAN hálózati protokollok Internet irányú korlátozása: helyi hálózatban alkalmazott NetBIOS, Windows shares protokollok Internet irányú működését a Szolgáltató az Előfizető biztonsága érdekében korlátozza (arra az esetre, ha az Előfizető tűzfalbeállítása nem megfelelő). Ezen korlátozás kikapcsolására nincs lehetőség mivel az internet elérés működését, internet használatát nem befolyásolja.

### **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,
- amennyiben hatóság erről rendelkezik

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja.

#### **4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

A Szolgáltató bizonyos esetekben választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

- a.) a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben azt a szolgáltató az adott szolgáltatáshoz megfelelőnek állapítja meg
- b.) a készüléket a Szolgáltatótól béreljék (díjmentesen, vagy az egyedi szerződésben meghatározott díj ellenében)

Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért egyedileg meghatározott díjat számíthat fel. A természetes elhasználódás miatti csere díjtan.

Amennyiben az előfizető saját tulajdonú eszközt csatlakoztat a hálózatra, a berendezés forgalmazójának kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az

Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával.

Az Előfizető eszközeiben keletkező károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## **5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE**

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei**

#### **5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet**

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

#### **5.1.2.**

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi időtartamokban végzi: minden naptári hónap 1. munkanapján 08.00-16.00 óra közötti időtartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkálat.

#### **5.1.3.**

A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legálább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a 2. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a

kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a 2. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 2. sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a 2. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

#### **5.1.4.**

Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

#### **5.1.5.**

Az 5.1.1. d) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

#### **5.1.6.**

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1.8. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

#### **5.1.7.**

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

**5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai**

**5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:**

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat),
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,
- d) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).
- f) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

A telefon előfizetések esetén a korlátozás időtartama alatt is biztosított szolgáltatások:

- a) az előfizető hívhatósága,
- b) a segélykérő hívások továbbítása,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége,
- d) a hibabejelentőjének elérhetősége.

5.2.1.1. A 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatásrész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 5. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított kábelmodem felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: modem elregisztrálás).

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételen, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselőt ellátására teljes jogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató – a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

5.2.1.2. A 5.2.1.e) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 200 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 200 Gigabyte adatmennyiséget meghaladja.

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a 5. számú mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása

esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a 200 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

**5.2.2.** Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1.c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

**5.2.3.** A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 64 kbps-ra történő lassítását, a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és **a 2. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

**5.2.4.** Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető elmentés nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a **2. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számol fel.

### **5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számol fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette.

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

### **6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

### **6.1.1. Hibaelhárítási célértékek és a hibaelhárítási eljárás**

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.1 pontja tartalmazza. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan-tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a határidőbe.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hibaelhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

A szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

### **6.1.2. Hibabejelentés és nyilvántartásba vétele**

Az előfizető a meghibásodásokat az 1.3. pontban szereplő ügyfélkapcsolati ponton és az ott felsorolt módokon jelentheti be.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);



h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hiba-bejelentéssel kapcsolatos értesítés megtörténtnek tekintendő telefonon bejelentett hiba esetén. Írásban bejelentett hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon, vagy írásban értesíti az Előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

### **6.1.3. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban**

Az előfizető köteles a szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen, illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra, a felek által előzetesen egyeztetett időpontban.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató kiszámlázhatja az előfizető részére.

Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

## **6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, az előfizető által ellenőrizhető módon levezetett számítási tájékoztatásról, és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetése iránt.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

A kötbér postai úton vagy banki átutalással történő kifizetése esetén a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

#### **6.2.1. Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a 2.3 pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a belépési díj egy tizenötöd része,
- belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj,
- illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszoros-a.

#### **6.2.2. Meghiúsulási kötbér**

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

#### **6.2.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér**

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 2.3.1.2 **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

- nyolcszorosa a b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

#### **6.2.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Ha az Előfizető az 5.2 pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### **6.2.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### **6.2.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 6.2.1 pontban előírt határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### **6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)**

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, a 1.3 pontban szereplő helyen és módokon fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótcsekket küld Előfizetőnek, melyet Előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérik a megegyezést.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért az 1.5 pontban felsorolt szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülési időn belül van lehetőség. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

#### **6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére ügyfélszolgálatot működtet, amelyek meghatározott helyét és nyitvatartási idejét az 1.3. pont tartalmazza.

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációját az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.

Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles a hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

#### **6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Szolgáltató a 1.3 pontban szereplő ügyfélszolgálati helyeken és a <http://internet.zalaszam.hu> internet címen tudakozó szolgáltatásokat működtet.

#### **6.6. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése**

A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 1.2 pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztosshoz, a Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

#### **A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.6 pont tartalmazza.

#### **Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Az Előfizető az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

#### **A Gazdasági Versenyhivatal**

Az Előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos.

Elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (1) 472-8900; Fax: (1) 472-8905

#### **A békéltető testület**

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat.

A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Zala megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: (92) 550-510, (92) 550-52

#### **Bíróság**

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Zalaegerszegi Városi Bíróság

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Várkör 2.

Postacím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 221.

Telefon: 92/311-375.

Telefax: 92/313-770.

## 7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

**7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a Eszr. 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatáscsomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

### 7.1.1. Egyszeri díj

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

Az egyszeri díjakat a 2. számú melléklet tartalmazza.

### 7.1.2. Havi előfizetési díj

Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, beszélgetéstől független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

A havi előfizetési díjakat a 2. számú melléklet tartalmazza.

### 7.1.3. Forgalmi díj

A sikeresen felépült távbeszélő hívásért fizetendő díj. Elemei: a hívásfelépítési díj és a forgalmi díj (a továbbiakban együtt: hívásdíj). A forgalmi díj mértéke percdíjon alapuló, a beszélgetés tényleges – másodpercben mért – időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint – a nemzetközi hívás kivételével – a díjazási időszaktól függő díj. Hívásfelépítési díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében kerül felszámításra.

Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátviteli kapcsolat ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

Emelt díjas és emelt díjas megkülönböztetett számokra irányuló hívások esetén nem minősül sikeres hívásnak, ha az Előfizető tartalomszolgáltatás igénybevétele nélkül foglaltsági vagy a hálózat torlódására utaló jelzést kap.

A felszámítható forgalmi díj összegét a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, a 3. számú, díjazási mellékletben szereplő percdíj együttesen határozza meg. Amennyiben a számlázás másodperc alapú akkor a meghatározott percdíj egy másodpercre jutó hányada és a hívás ténylegesen másodpercben mért időtartamának szorzata.

Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni. A Szolgáltató által meghatározott pontos idő a csillagászati időhöz képest  $\pm 2$  másodperces eltérést mutathat.

A szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

Az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezésének hiányában a hívásdíjakat a Szolgáltató a mérést követően az előfizetőnek utólag számítja fel (kivéve az úgynevezett előre fizetett szolgáltatásokat).

**Nem kell hívásdíjat fizetni:**

- a) a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívásáért (104,105,107,112);
- b) a táviratfelvevő szolgálat ANFT-ben meghatározott rövid hívószámmal történő hívásáért (192);
- c) a telefonos ügyfélszolgálat hálózaton belül kezdeményezett hívása esetén

- 7.1.3.1. **Hálózaton belüli hívás:** Zalasám Informatika Kft. hálózatán belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött távbeszélő-forgalom. A hívások díjazása 3. számú mellékletben az egyes díjcsomagok alapján történik.
- 7.1.3.2. **Hálózaton kívüli hívás:** Zalasám Informatika Kft. hálózatából kezdeményezett, de nem oda irányuló belföldi távbeszélő-forgalom. A hívások díjazása 3. számú mellékletben az egyes díjcsomagok alapján történik.
- 7.1.3.3. **Belföldi mobil hívás:** Zalasám Informatika Kft. hálózatából kezdeményezett belföldi mobil Szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat. A hívások díjazása a 3. számú mellékletben az egyes díjcsomagok igénybevételi feltételei között a díjtáblázatban foglalt díjazási elvek alapján történik.
- 7.1.3.4. **Nemzetközi hívás:** olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni. A hívások díjazás a nemzetközi díjzóna besorolások alapján történik. A nemzetközi díjzónákat a 3. számú melléklet tartalmazza.
- 7.1.3.5. A **(06) 90**-nel kezdődő emelt díjas számok hívásának díja szabad árformába tartozik. Ezen számok hívásakor az Előfizető az emelt díjas szám előfizetőjének értéknövelt információs szolgáltatását veszi igénybe. Az emelt díjas számra kezdeményezett hívás díja a távolságtól és a napszaktól független. Az alkalmazható tarifasávokat a 3. számú melléklet tartalmazza.
- 7.1.3.6. A **(06) 91**-el kezdődő hívások díjai (távsvavazás) szintén a szabad árformába tartoznak, a hívás díja távolságtól és napszaktól független. A hívások díjazása 3. számú mellékletben foglaltak szerint történik.
- 7.1.3.7. **Egyes nem földrajzi** számmezőbe tartozó hívószám és speciális rövid szám hívása esetén a hívás díja a hívás időtartamától független rögzített díj. A hívások díjazása a 3. számú mellékletben foglaltak szerint történik.
- 7.1.3.8. **Belföldi Zöld szám:** A beszélgetési díjat a hívott fizeti. A hívó számára a Magyarország területéről kezdeményezett hívások díjmentesek.
- 7.1.3.9. **Belföldi Kék szám:** A beszélgetési díjból a hívó a Magyarország területéről kezdeményezett hívások esetében a hívás időtartamának és a díjazási időszaknak megfelelő helyi hívás díját fizeti meg.
- 7.1.3.10. **Nemzetközi zöld szám** és univerzális nemzetközi zöld szám: A hívás a hívó számára díjmentes, a beszélgetés díját a hívott nemzetközi zöld szám előfizetője fizeti, vagy a távközlési szolgáltató szolgáltatási platformján azonosított és a díjfizetést elvállaló – általában a külföldi hívott - fél fizeti.
- 7.1.3.11. **Közérdekű szolgáltatások** országos elérését lehetővé tevő rövid számok: A közérdekű szolgáltatások elérését lehetővé tevő rövid számok díjazását a 3. számú melléklet tartalmazza
- 7.1.3.12. **Egyéb speciális (rövid) számok:** A speciális (rövid) számok díjazását a 3. számú melléklet tartalmazza.
- 7.1.3.13. **Alkalmi állomások díjazása:** A rendezvényre biztosított alkalmi állomások díjazásánál létesítési (tartalmazza az előkészítés, létesítés díját is) előfizetési és beszélgetési díjakat kell fizetni. Az állandó jellegű állomásokra megállapított díjazástól eltérő díjak a 3. számú mellékletben találhatók.

#### **7.1.4. Díjazási időszakok, díjcsomagok**

- 7.1.4.1. Díjazási időszakok:

**Nappali időszak (csúcsidőszak):** hétfőtől péntekig 7 és 18 óra között



**Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül):** hétfőtől péntekig 18 és 7 óra között, valamint péntek 18 órától hétfő 7 óráig tart. Munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 órától az azt követő nap 7 óra közötti időszak.

A Szolgáltató az egyes díjsomagok igénybevételi feltételeiben a jelen pont szerinti díjazási időszakokhoz képest eltérő díjazási időszakokat állapíthat meg.

- 7.1.4.2. Időalapú díjazás: Az egyes - órákban vagy napokban meghatározott - időszakokra (a továbbiakban: díjazási időszak) vonatkozó hívásdíjak eltérőek lehetnek. Hívásfelépítési díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében kerül felszámításra. Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás). A hívásfelépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért sikeres hívásonként számítható fel. Ha a hívás időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazás a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kerül alkalmazásra.
- 7.1.4.3. Díjsomagok: A Szolgáltató olyan díjakat is képez, amelyekkel kapcsolatban az egyes távbeszélő-szolgáltatási díjelemekkel, illetőleg a szolgáltatás igénybevételének egyes feltételeivel összefüggő díjmértékeket egymásra tekintettel határozza meg (díjsomag).

#### **7.1.5. Elszámolási időszakok**

Az előfizető havi, negyedéves, féléves, éves, elszámolási időszakot választhat.

A negyedéves, féléves, éves elszámolási időszak esetén az előfizetőt a 2. számú mellékletben meghatározott kedvezmények illetik meg.

#### **7.1.6. A szerződés megszűnése, módosítása, szüneteltetése, kapcsolódó díjak**

A vonatkozó szabályozást az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

#### **7.1.7. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

##### **7.1.7.1. számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja:**

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért/szolgáltatásokért havonta, vagy a szerződésben meghatározott fizetési rendszeresség szerint állítja ki és küldi meg a számlát, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri, illetve egyéb díjakat. Az Előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számla-értesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.

A szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben, illetve c) pontja szerinti SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Az értesítési kötelezettség teljesítése – ha azt az ellenérdekű fél vitatja – az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 1. napjától a hónap 20. napjáig történik.

Az előfizetési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, s a további szolgáltatások és a telefon szolgáltatások havidíjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek.

A Szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a 1000 Ft-ot.

##### **7.1.7.2. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla**

#### **A számlakiegyenlítés határideje:**

A számlát a szolgáltató 8 napos fizetési határidővel állítja ki.

Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által

nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a szolgáltató késedelmi kamatot számíthat fel.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Alaptalan számlareklamáció esetén az előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az előfizetőnek jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az előfizetőnek.

**7.1.8.** A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy  
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az. 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingó vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címen érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárból kifizeti, vagy postai úton megküldi.

## **7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- az előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfélazonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel);
- felhatalmazó levél alapján csoportos beszédési megbízással;
- postai csekken történő befizetéssel;
- Sodexho, Accor Services, Chequé Déjeuner Internet utalványokkal
- az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

A szolgáltató csoportos beszédési megbízással történő rendszeres számlafizetés esetén 3% kedvezményt biztosít.

### **7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége**

Az akciókat és az akciós díjakat a szolgáltató a <http://internet.zalaszam.hu> honlapon hozza nyilvánosságra.

### **7.4. a kártérítési eljárás szabályai**

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői-hozzáférési pontig terjed. Amennyiben az Előfizető távbeszélő hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak a távközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

#### **7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés:**

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

#### **7.4.2. Vis maior**

Az előfizetői szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet
- vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész,
- munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen végtelen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt következik be.

#### **7.4.3. A kártérítési eljárás**

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonaiban okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonaiban bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

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

### **7.5. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy
- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg

- a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbéreként.

Az előfizetőt e rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A díjszomag havidíjából a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az Előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybevett havi díjkedvezménnyel.

A határozott tartamú szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

A Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt fizetendő kötbér meghatározását, mértékét és megfizetésének módját az ÁSZF 6.3. alpontja tartalmazza.

A szolgáltatás szüneteltetési díjakat az 1. számú melléklet tartalmazza.

## **8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI**

### **8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Ha az Előfizető – a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül – másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt földrajzi vagy nem földrajzi telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön vagy az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közölt információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást az átvevő szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe.

Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, illetve írásban nyilatkoztatja arról, hogy a számhordozást kizáró feltételek nem állnak fenn és új előfizetői szerződést köt.

Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, ezt az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján teszi:

- a.) Ha az Előfizető természetes személy:
  - (i) magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány
  - (ii) nem magyar állampolgár esetében útlevelel és lakcímét igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolvány,
  - (iii) valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- b.) Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:
  - (i) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
  - (ii) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
  - (iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
  - (iv) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;
- c.) Ha az Előfizető költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet:
  - (i) a szervezetet, szervet illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely tartalmazza legalább a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
  - (ii) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
  - (iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
  - (iv) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el. Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető.

Az átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy e nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az Előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényéről az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül a Szolgáltatót, mint átadó szolgáltatót értesíteni.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő szolgáltatónak az értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

A számhordozási igényt az átvevő szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, 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 és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllel együtt írásban köteles tájékoztatni az Előfizetőt. A számhordozási szolgáltatás igénybevétele esetén, a számátadási időablak leteltét követően a telefon-szolgáltatást az átvevő szolgáltató nyújtja az Előfizető részére a közöttük létrejött előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása áll fenn, vagy a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható. Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása lejárttá válik. E számlatartozást az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki. Abban az esetben, ha a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik ilyen követelés, az átvevő szolgáltató köteles együttműködni az átadó szolgáltatóval a számlatartozás kiegyenlítése érdekében.

Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik, vagy módosul. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybevett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmáért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő szolgáltató tartozik felelősséggel. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás az Előfizető által kért időponttól nem volt elérhető. Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 3 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 3 hónap elteltét követően a megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik.

A Szolgáltató VoIP szolgáltatás igénybevétele esetén díjmentesen, egyéb esetben helyi hívásdíj ellenében hívható ügyfélszolgálaton keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik és annak mennyi a tarifája.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

### **8.2. internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

A szünetmentes szolgáltatóváltás ZIPPDSL és ADSL szolgáltatások esetén biztosítható, más esetben ez a pont nem alkalmazható.

Meglévő és működő ADSL internet szolgáltatás igénybevétele esetén, amennyiben az előfizetőnek határozatlan idejű szerződése van, vagy lejárt a szerződés határozott ideje, úgy lehetősége van szünetmentes internet szolgáltató váltással (ISP váltás) áttérni más szolgáltató ADSL internet szolgáltatás csomagjára.

A szolgáltatóváltási igényt az új szolgáltatónál kell jelezni, aki a szükséges egyeztetéseket elvégzi, és menedzseli az átállást.

A régi internet szolgáltatás megszüntetéséről Előfizető köteles gondoskodni.

### **8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban**

A szolgáltató ilyen szolgáltatást nem nyújt.

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

### **9.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető továbbhasználja a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg.

Az átirás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul, kivéve, ha az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak. Ez utóbbi esetben a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki



létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az ÁSZF 12. pontjában egységesen került kialakításra.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

#### **Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok:**

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama sem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást átírását a Szolgáltató kötheti ahhoz, hogy az előfizető vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejártá előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt, kötbéreként megfizeti.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet, ha a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, ez esetben a szolgáltató nem követelheti az igénybevetett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

#### **10.1.1. Általános rendelkezések**

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése alapján kezeli.

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) – GDPR
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról – InfoTv
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezések
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);

- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.
- NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

Az Eht. 129. § (6) bekezdés f) pontja alapján az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatoknak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

A Szolgáltató különösen az alábbiakhoz kéri az előfizető nyilatkozatát:

- a.) előfizetői névjegyzékhez,
- b.) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához,
- c.) hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez,
- d.) tételes számla igényléséhez,
- e.) egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat,
- f.) közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz,
- g.) a hívószámkieljesítéshez és hívásátírányításhoz.

### 10.1.2. A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az itt meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendel-kezik.

Az adatkezelés minden esetben az előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdeké-ben, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az előfizető, úgy az előfizetői szer-ződés nem köthető meg.

Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetők. Ennek ellenére a jelen ÁSZF a nem természetes személy előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Természetes személy Előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv. Az Előfizető hozzájárulása	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
2. korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő 1. pont alatti adatai	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítá-	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
		sa és megőrzése	
3. Az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és bankszámlaszáma	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év c) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
5. Az Előfizető e-mail címe	Az Előfizető hozzájárulása	szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év
6. Egyéni Előfizető esetén az Előfizető iskolai végzettsége, szakképesítése stb. Bármely Előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma, e-mail címe, webcíme	Az Előfizető hozzájárulása	Tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően (az e-mail cím és web cím csak a tudakozóban). Kábeltelefon szolgáltatás esetében ezen adatok megjelenítése technikai okok miatt a tudakozóban sem lehetséges.	Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
7. Az állomás használatjának neve / foglalkozása	A használat hozzájárulása	Tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően	Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
8. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
9. Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követő egy év a szerződésből eredő követelés elévüléséig. Az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
10. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A § 6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
11. Az állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év.
12. Az állomás típusa illetve jellege (analog / ISDN / helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év
13. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év. c) A szerződés megszűnését követő 8 év
14. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analog / ISDN / helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont, 157. § (10) bekezdés Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év. b) Szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
15. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv. Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése c) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) A szerződés megszűnését követő 8 év c) Az érintett követelés elévüléséig

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
16. A hívó és hívott előfizetői számok	Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévülése + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
17. Hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználó számok	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	Hatósági adatszolgáltatás	Az adat keletkezésétől számított 1 év
18. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Az adat keletkezésétől számított 1 év c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.
19. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év. b) Szerződés megszűnését követő 1 év. c) A szerződés megszűnését követő 8 év
20. A szolgáltatás igénybevételének időtartama	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év. b) Szerződés megszűnését követő 1 év.
21. A szolgáltatás igénybevételének dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év.
22. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig (1 év) b) Az adott számlakövetelés elévüléséig (1 év)
23. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig (1 év) Az adott számlakövetelés elévüléséig (1 év)

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
24. Az Előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont Eht. 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Az adott követelés Szerződés megszűnését követő 1 év b) Az adott számlakövetelés elévüléséig (1 év) c) A szerződés megszűnését követő 8 év.
25. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által leltitott – előfizetői végbe rendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig (1 év) b) Az adott számlakövetelés elévüléséig (1 év)
26. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az Előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása,elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.
27. A hívást kezdeményező Előfizető előfizetői száma, a hívott Előfizető előfizetői száma, a hívás kezdetének ideje, a tartásidő, az Előfizető neve, címe, székhelye, a számlázási név és cím	277/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet 10. § (5) bekezdés	A közvetítőválasztás biztosítása.	Egyszeri adattovábbítás.
28 Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, az Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, az Előfizető telefonszáma, továbbá, ha az előfizetőnek díjtartozása van, ennek ténye.	73/2004. Korm. rendelet 7. § (Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató a közvetítő szolgáltató igénye esetén továbbítsa a jelen pont szerinti adatokat a választott közvetítő szolgáltató részére.	A közvetítőválasztás biztosítása.	Egyszeri adattovábbítás.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
<p>29. A számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat:</p> <p>a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,</p> <p>b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.</p>	<p>46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet 5. §</p>	<p>Amennyiben a számhordozási eljárásban a Zalasám Informatika Kft. az átvevő szolgáltató, a számhordozást kérő természetes személy azonosítása.</p>	<p>Egyszeri azonosítás.</p>
<p>30. A Közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok                      Az Előfizető neve, születési ideje, helye, anyja neve, lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye, cégjegyzékszama / más nyilván tartási száma</p>	<p>Eht. 158. §</p>	<p>Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása</p>	<p>Az közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.</p>

Technikai okokból a fenti táblázatban az adatkezelés időtartamába minden esetben beleértendő az adatok törvényi megőrzési kötelességének lejártá után még 30 nap, amíg a tényleges törlésre sor kerül.

#### **10.1.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak**

10.1.3.1. A Szolgáltató az előfizető adatait a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az előfizető által visszajuttatott előfizetői szerződésben és feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:

- a.) nyílt adatkezelés: az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
- b.) részleges címet tartalmazó adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házsám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
- c.) rejtett adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
- d.) titkos adatkezelés: az előfizető adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.

10.1.3.2. Amennyiben az előfizető nem választ az adatkezelési módok közül, illetve arra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető távbeszélő állomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.

10.1.3.3. Az előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben az előfizető ezt nem számcserevel kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után – a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.

10.1.3.4. Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.

10.1.3.5. Nem minősül titkos állomásnak, ha az előfizető úgy rendelkezik, hogy távbeszélő állomásának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.

10.1.3.6. Az előfizetői névjegyzék adattartalmát képezik az előfizető azonosításához feltétlenül szükséges adatok, továbbá az előfizető hozzájárulása alapján megjeleníthető alábbi adatok:

a.) azonosításhoz szükséges adatok: az előfizető neve, az előfizetői hozzáférési pont (felszerelési hely) címe és az előfizető kapcsolási száma

b.) előfizető hozzájárulása esetén az alábbi adatokat tartalmazhatja:

- (i) előfizető lakcíme, székhely (ha az a felszerelési helytől eltér),
- (ii) az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax),
- (iii) egyéni előfizető díjmentesen kérheti a neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképzettsége feltüntetését, legfeljebb 24 karakter hosszúságig,
- (iv) egyéni előfizető díjmentesen kérheti az általa megadott egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószám feltüntetését,
- (v) előfizető e-mail címe, WEB címe feltüntetését kérheti,
- (vi) az előfizető által megjelölt más használó adatainak felvételét nem tagadhatja meg, ha az adatkezeléshez a használó is hozzájárulását adta.



10.1.3.7. A névsorba az előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

10.1.3.8. Bármely adatkezelési mód választása díjtalan, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

**10.1.4.** Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

10.1.4.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

10.1.4.2. A szolgáltató az előfizető adatait harmadik személynek csak az előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

10.1.4.3. Az előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben fel tüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

10.1.4.4. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

10.1.4.5. A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az előfizető részére a közvetlen üzletszerzés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közzölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

10.1.4.6. Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

10.1.4.7. Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

### 10.1.5. Előfizetői hívásadatok

- 10.1.5.1. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak - az adatkezelési szabályok figyelembe vételével - biztosítania kell, hogy az előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időn belül.
- 10.1.5.2. A kimutatást (hívásrészletezőt) az előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az 10.1.5.1 bekezdésben meghatározott időn belül.
- 10.1.5.3. A Szolgáltató a kimutatást csak az előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. Az előfizető meghatalmazását, illetve hozzájárulását teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni.
- 10.1.5.4. Az Eht. 142. §-ának (2) bekezdése, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet (Rendelet) 4. §-ának (1) bekezdése alapján a Szolgáltató az előfizető kérésére, a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben, a díj kiszámításának alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét (Hívásrészletezés szolgáltatás). A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.
- 10.1.5.5. A Szolgáltató ezúton felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.
- 10.1.5.6. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.
- 10.1.5.7. A Szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg az ingyenes, beleértve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon
- többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
  - többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
  - a segélykérő szolgálatokat értesítik.

### 10.2. Adatvédelem

- 10.2.1.1. (1) A Szolgáltató a GDPR, az InfoTv. és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, a fenti 10.1. pontban részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.
- 10.2.1.2. (2) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségeit a 10.3.4 pont (2) bekezdés tartalmazza.

Rosszakarató vagy zaklató jellegű hívások azonosítása: Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy felhasználó használatában lévő végbe-rendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

### **10.3. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára.

#### **10.3.1. A Szolgáltató által kezelt adatok átadásának szabályai**

A Szolgáltató által kezelt adatok az előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d.) az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e.) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

#### **10.3.2. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai**

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizető adatokat egymásnak átadhatják:

- a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
- b.) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
- c.) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
- d.) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

(2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(3) Az előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:

- a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel, illetőleg amennyiben

- a.) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
  - b.) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - c.) az igénylő illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében a 10.1.2. pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
- a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
  - b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
  - c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

### **10.3.3. Adatszolgáltatás az előfizető részére**

A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

- a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
- b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
- c.) a távbeszélő forgalom után kiállított meghatározott időszakra vonatkozó számla be- illetve be nem fizetéséről.

Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezés az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az előfizetőnek. A szolgáltató az előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról - a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

A GDPR 12-22. cikkei értelmében az előfizető

- a.) tájékoztatást kérhet adatai kezeléséről, valamint
- b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve –a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.
- c.) kérheti az adatkezelés korlátozását és tiltakozhat az adatkezelés ellen
- d.) az adathordozáshoz való jog keretében kérheti adatainak valamilyen köz-használatú számítógépes formátumban való kiadását
- e.) jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá a profilalkotás, illetve az automatizált döntéshozatal
- f.) visszavonhatja hozzájárulását a hozzájárulás alapján kezelt adatok esetében

A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az előfizető által megadott címre.

Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az előfizetőt terheli minden felelősség.

### **10.3.4. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse**

(1) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst nevezett ki. Az adatvédelmi felelős ellátja az alábbi feladatokat:

- a.) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;

- b.) ellenőrzi a GDPR és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c.) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d.) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e.) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f.) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról. (2) A Zalaszám Informatika Kft. adatvédelmi felelőse és elérhetőségei:  
Név: Bartek Lehel  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 53.  
Telefon: 92/502-502  
Fax: 92/502-501  
E-mail: adatvedelem@zalaszam.hu

## **11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRESZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)**

### **Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok**

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekint, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pontban meghatározott nyilatkozatát nem vonhatja vissza, illetve nem módosíthatja.

### **11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

### **11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

### **11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen. Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 13.4 pontjában foglalat rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

#### **11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről**

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy több szolgáltatásra vonatkozó szerződések adatait egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

#### **11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról**

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett Előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa. (Eht. 157. § (4))

#### **11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra**

A vonatkozó részletes szabályozást jelen ÁSZF 11.9 pontja tartalmazza.

#### **11.7. Tudakozó/telefonkönyvi megjelenés**

A Szolgáltató az előfizetők telefon-alapadatait (név, cím, előfizetői szám) és igény esetén foglalkozásukat, a felhasználás módját (telefon/fax) illetve iskolai végzettségüket, valamint szakképesítésüket, továbbá mobil-előfizetői számukat, e-mail címüket, webcímüket, (ez utóbbi kettőt csak a tudakozó adatállományában) stb. a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.

##### **11.7.1. Az egyéni előfizetők telefonadataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:**

1. Kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő kezelését, kiadását is jelenti (nyílt adatkezelés).
2. Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást (tudakozói adatkezelés).
3. Kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett adatkezelés).

Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg üzleti/intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult, a használó adatainak megjelenéséhez a használó aláírása is szükséges.

##### **11.7.2. Adatkezelés módosítása**

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát az ügyfélszolgálatokon. Ha az Előfizető korábban adatai közzétételéhez hozzájárult, és ezt a hozzájárulását visszavonja, a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól. Ha az adatkezelési nyilatkozat módosítása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és a módosított adatkezelés a kézirat lezárása után érkezett, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt. Az adatkezelési nyilatkozatot írásban és telefonon lehet módosítani.

#### **11.8. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátirányítás speciális szabályai**

Ha a Szolgáltató kimutatást bocsát az Előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat (hívás-

részletező), a hívásrészletező csak a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazhatja a forgalmazási és számlázási adatokat.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal “nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adataira lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására, többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak), segélykérő szolgálatokat értesítik.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BMrendelet szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A Szolgáltató szintén ingyenesen biztosítja a hívó előfizetőnek, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – telefonvonalanként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BMrendelet szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 155. § (7) bekezdése szerinti hatóságokkal történő együttműködés keretében, az ott meghatározott eljárásában jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának a letiltását, amennyiben egy Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomán követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésében meghatározott bűncselekmények alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető kérésére, hogy az Előfizető azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása). Amennyiben a kapcsolt Előfizető a kapcsolt azonosítója letiltását kérte, és kapcsoláskor hangposta jelentkezik be, a Szolgáltató a tiltás berendezésétől függetlenül nem felelős a hívószám kiadásáért, amennyiben az az Előfizető által meghatározott hangbemondás következtében történt.

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

- arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

### **11.9. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás**

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és ezzel megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

#### **11.10. A hívások megfigyelése, rögzítése**

Hívásmegfigyelést a Szolgáltató csak forgalmi, illetve méretezési és ellenőrzési célból végezhet, de a beszélgetést nem hallgathatja ki, és az ebben a pontban foglalt kivételektől eltekintve nem rögzítheti. A hívás-megfigyelési adatokat a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag tervezési és méretezési célokra hasznosítja.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati hívások tartalmát esetenként, a szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében, megismerheti. A telefonos ügyfélszolgálat a beérkező hívásokat rögzítheti. A rögzítés célja, hogy az előfizetők és igénylők nyilatkozatainak megtörténtét és tartalmát a Szolgáltató utólag igazolni tudja. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatóroló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról az adatvédelmi előírások betartásával (Avtv. 12. § (1)-(3)) hangfelvételt készítsen. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem kíván hozzájárulni, akkor a hívást meg kell szakítania, mellyel egyben tudomásul veszi, hogy az adott ügyet esetlegesen csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő két évig tárolja. (Eht 141. § (1))

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011, (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesesség.

Az érintett írásbeli kérelmére a Szolgáltató a rögzített információt – jegyzőkönyv felvétele mellett – haldéktalanul törli. Jelen bekezdés szerinti törlési kötelezettség nem vonatkozik azokra a telefonon tett előfizetői nyilatkozatokra, amelyek az előfizetői jogviszonyt közvetlenül érintik.

A elektronikus hírközlési hálózaton vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.



## 12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 12.1. a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az internetszolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
  - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
  - ha a fejlődés cseréje, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás a hálózat jellégének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
  - a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a szolgáltató helyébe Eht. 133.§.-ának megfelelően a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép.

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

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken- az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### **12.1.1. Az előfizetők értesítése**

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat- az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számla-értesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek.

Az Előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

### **12.1.2. Díjmódosítás**

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett / megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt.

Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén – , mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

### **12.1.3. Előfizetői hívószám változása**

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt a hívószám más előfizetőhöz történő rendelésére és a számváltozásról szóló tájékoztatásra vonatkozó feltételekről felvilágosítani az előfizetőt, és a b)–c) pontban meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegtől az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás, amennyiben a változásra a b)–c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

## **12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

### **12.2.1. Átírás általános szabályai**

Az Előfizető írásbeli kérése alapján a szerződést a szolgáltató átírja.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pont tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átadó előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átírásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átírt szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.
- Üzleti és egyéni átvállaló előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok – a hiányzó hagyatékátadó végzéssel kapcsolatban fentiekben szabályozott kivétellel- becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a szolgáltató az igényt törli.

Az átírással kapcsolatos szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül.

A határozott tartamú szerződés esetén az átírással kapcsolatos speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

### **12.2.2. Áthelyezés**

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). Az Előfizető az áthelyezési igényét a szolgáltató formanyomtatványán nyújthatja be.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyide-

jüleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,  
c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy  
d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontban került szabályozásra.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

### **12.2.3. Csomagváltás az előfizető kérelmére**

Az előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a szolgáltató kifejezetten megengedi, bármikor, kezdeményezheti az előfizető igényelt díjcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

## **12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

### **Szolgáltató rendes felmondása**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- írásban, tértivevényes levélben,
- amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az ÁSZF 9.2.3. pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti.

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, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szolgáltató szerződésből eredő köveléseinek megtérítése alól.

### **Szolgáltató rendkívüli felmondása**

#### ***Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei:***

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

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

c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

#### ***Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása:***

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 felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

### **12.4. az előfizető általi szerződésmelmondás esetei, feltételei**

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása (az előfizetői rendkívüli felmondás, és a felmondás tartalmi elemeinek kivételével) üzleti előfizetőkre nem kötelező.

#### **Előfizető rendes felmondása**

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés

esetén az előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt az **ÁSZF Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontjának megfelelően.

A felmondást a Szolgáltató formanyomtatványán, vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére.

Felmondás tartalmi elemei:

- személyes adatok
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók
- megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést
- az előfizető aláírása

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és az előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el. Ha a felmondást követően az Előfizető laccíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

#### **Előfizető rendkívüli felmondása**

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet amennyiben a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

### **Előfizető elállása**

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

## **12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

### **12.5.1. Szolgáltatás kiépítésének meghiúsulása**

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

### **12.5.2. Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírásra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitel érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

### **12.5.3. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása**

Amennyiben a Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a Szolgáltató gazdasági társaságról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más Szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

## **12.6. Eljárás a szerződés megszűnése esetén**

### **12.6.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000 Ft –ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az előfizető által megfizetett telepítési díjat, az előfizető részére visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

### **12.6.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy



- az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig nem tesz eleget a szolgáltató jogosult kártérítést felszámítani.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltatáshoz használt és a szolgáltató tulajdonát képező eszközök szakszerű leszerelése, illetve a szolgáltató által meghatározott átvételi helyre történő szállítása az előfizető kötelezettsége.

### **13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

#### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

#### **13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a internet hálózat vételhez szükséges beltéri egységekhez és valamint a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

#### **14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

Az interneten számos olyan program elérhető, melyekkel meghatározható, hogy a gyermekek mely oldalakat látogathassák, illetve amelyekkel letiltható a felnőtteknek szóló oldalak, a gyerekek számára zavaró, felzaklató, avagy káros tartalmak megjelenítése.

Ezek jellemzően életkori sajátosságok nélkül kínálják a különböző szűrési beállításokat, de a program beállításait végző felnőtt figyelembe tudja venni, hogy a saját gyermek életkorának megfelelően milyen internetoldalak látogatását teszi lehetővé (White list) avagy melyeket tiltja le (black list).

A szoftverek letölthetők a szolgáltató internetes oldalán található linkekről, és egyéni felhasználás esetén díjmentesen használhatók:

<http://zszportal.zalasam.hu/index.php/maganszemelyek/internet-3/gyermekvedelem>

#### **15. MÚSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA.**

A szolgáltatásokra ez a pont nem értelmezhető.

## 1. melléklet

### SZOLGÁLTATÁS TÍPUSOK

#### Bérelt vonali Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali Internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Zalaszám Informatika Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól (GTS, Matáv Rt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az előfizető/használó biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, ATM, FR, mikrohullámú összeköttetés).

A szolgáltatás sebessége az előfizetői igényhez igazodóan változó. Az egyedi szolgáltatási szerződésekben rögzített értékek mutatják meg a célértéket. A szolgáltatás sebessége nem lehet alacsonyabb 128 Kbps feltöltési és 128 Kbps letöltési értékeknél.

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférsi vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

#### Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

#### Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G 704, V.36, Ethernet.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

Rendelkezésre állás:

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató autentikációs rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt  
vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint)  
a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,  
illetve  
a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,  
az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,  
az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

#### Egyedi feltételek

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű kedvezményes időszak lejárta előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, úgy a szerződés a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételekkel marad hatályban.

#### Alvállalkozók:

A Zalasám Informatika Kft. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Zalasám Informatika Kft. az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Zalasám Informatika Kft. alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### Feltételes kedvezmények:

A Szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem

terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti. az alábbi feltételekkel:

1 évre vonatkozó kedvezmény esetén:

Ha a szerződés megszűnése az első 6 hónapban történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 6-11 hónapban történik: 3 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

2 évre vonatkozó kedvezmény esetén:

Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: 3 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

3 évre vonatkozó kedvezmény esetén:

Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 %
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése	
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	

Sávszélességek:

Garantált letöltés: 10 Mbps

Garantált feltöltés: 10 Mbps

## **Internet hozzáférési szolgáltatás 2.4 GHz frekvencián üzemelő pont-többpont rendszerű mikrohullámú kapcsolaton (MikroNet)**

A szolgáltatás igénybevételéhez (a minimális hardver és szoftver feltételeken kívül) a Zalasám által kiépített 2.4 GHz frekvencián üzemelő mikrohullámú kapcsolat kiépítése szükséges a szolgáltató és az előfizető (tömbház) között. A szolgáltatás elindítása egy házban megfelelő számú (10 db, vagy a szolgáltató döntése szerint kevesebb) előfizető jelentkezése esetén lehetséges.

Az előfizetői oldalon a felhasználó számítógépe közvetlenül 10BaseT Ethernet (IEEE 802) porton csatlakozik a szolgáltatói végberendezésre egy routeren (számítógép) keresztül. Az előfizetők azonosítása a szolgáltató által biztosított felhasználónév és jelszó alapján történik. A szolgáltatás jelenleg Zalaegerszeg azon részein vehető igénybe, ahol megfelelő mikrohullámú lefedettség biztosított.

Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás éves 98% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást (célérték), azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg (Célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 98%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

Egyedi feltételek:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Feltételes kedvezmények:

Mikrohullámú hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban

kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

A szolgáltatás igénybevételének minimális hardver feltételei:  
Pentium 100MHz, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor  
64 MB RAM  
Merevlemezen legalább 10MB szabad terület  
Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/sec)  
Minimális szoftver feltételek:  
Windows 95, 98, Millenium, NT, 2000, vagy Linux

A mikro-net szolgáltatás maximum 2 Mbit/sec (célérték) és minimum 0,191 Mbit/sec (minimálérték) sebességű.

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>
<b>Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók</b>	
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 %
<b>Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók</b>	
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség	10 Mbps / 10 Mbps
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	

Sávszélességek:

Névleges letöltés: 10 Mbps

Névleges feltöltés: 10 Mbps

Garantált letöltés: 2 Mbps

Garantált feltöltés: 2 Mbps

## ZipNet optikai szolgáltatás

A szolgáltatás igénybevételéhez (a minimális hardver és szoftver feltételeken kívül) az előfizető Zalasám által kiépített optikai gerinchálózatra kapcsolódása szükséges.

Az előfizetői oldalon a felhasználó számítógépe közvetlenül 10/100BaseT Ethernet (IEEE 802) porton csatlakozik a szolgáltatói végberendezésre egy menedzselt switchen keresztül. Az előfizetők azonosítása a szolgáltató által biztosított felhasználónév és jelszó alapján történik. A szolgáltatás jelenleg Zalaegerszeg azon részein vehető igénybe, ahol optikai gerinchálózat biztosított, valamint az optikai beállítás a tömbházba megoldott.

Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás éves 99% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást (célérték), azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg (Célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 99%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

Egyedi feltételek:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Feltételes kedvezmények:

ZipNet optikai hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni. A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is – tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.



Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyoni védelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

A szolgáltatás igénybevételének minimális hardver feltételei:

Pentium 100MHz, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor

64 MB RAM

Merevlemezen legalább 10MB szabad terület

Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/sec)

Minimális szoftver feltételek: Windows 95, 98, Millenium, NT, 2000, vagy Linux

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
<b>Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók</b>	
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	99 %
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	

#### Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók

Csomagnév	Garantált feltöltési sebesség (Mbps)	Garantált letöltési sebesség (Mbps)	Sávszélesség feltöltés (Mbps)	Sávszélesség letöltés (Mbps)
ZiPnet 1/2M	0,125	0,125	0,5	0,5
ZiPnet 1M	0,25	0,25	1	1
ZiPnet 2M	0,5	0,5	2	2
ZiPnet 5M	1,5	2,5	5	5
ZiPnet 8M	2,5	4	8	8
ZiPnet 10M	3	5	10	10
ZiPnet 20M	5	10	20	20
ZiPnet 30M	10	15	30	30
ZiPnet 50M	15	25	50	50
ZiPnet 100M	25	50	100	100
ZiPnet 200M	50	100	200	200
ZiPnet 500M	100	200	500	500
ZiPnet 1000M	200	500	1000	1000

## ZiPAir mikrohullámú internet szolgáltatás

### A szolgáltatás leírása:

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a szolgáltatótól.

A szolgáltató a szolgáltatást társszolgáltatón keresztül veszi igénybe. A felhasználó munkaállomása, saját vagy bérelt eszközével (wireless bridge, wireless router), vagy a szolgáltató/társszolgáltató által üzemeltetett eszközzel (pl.: társasház) rádiós vonalon keresztül (5,8 GHz, szórt spektrum) csatlakozik a társszolgáltató által üzemeltetett, 802.11a protokollt biztosító állomásához (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy szolgáltatáshoz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

#### 1. Internet szolgáltatás statikus, SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

#### 2. Internet szolgáltatás dinamikus SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt privát IP-cím rendelődik (DHCP) a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP-cím tartományból, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

#### 3. Internet szolgáltatás statikus FULLNAT-olt privát IP-címmel, fix publikus IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely FULLNAT (teljes hálózati címfordítás) útján kap fix publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT), vagy aktív NAT-olt (DNAT) hálózaton keresztül működik.

Az 1 és 2 mód között a Szolgáltató választ a technikai lehetőségektől függően, az 3-as mód az ügyfél által kérhető, melynek külön havi díja van.

### Egyedi feltételek:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

A szolgáltatás igénybevételének minimális hardver feltételei:

Pentium 100MHz, vagy annál nagyobb teljesítményű processzor

64 MB RAM

Merevlemezén legalább 10MB szabad terület

Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/sec)

Minimális szoftver feltételek: Windows 95, 98, Millenium, NT, 2000, vagy Linux

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>
<b>Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók</b>	
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 %
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	

#### **Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók**

#### **Egyéni díjsomagok:**

<b>Csomagnév</b>	<b>Garantált feltöltési sebesség (Mbps)</b>	<b>Garantált letöltési sebesség (Mbps)</b>	<b>Sávszélesség feltöltés (Mbps)</b>	<b>Sávszélesség letöltés (Mbps)</b>
ZiPAir 0,5	0,016	0,125	0,062	0,5
ZiPAir 1	0,031	0,25	0,125	1
ZiPAir 2	0,063	0,5	0,25	2
ZiPAir 5	0,125	1,25	0,5	5
ZiPAir 12	0,73	3	3	12
ZiPAir 12u	1	4	3	12
ZiPAir 18u	1,5	8	4	18
ZiPAir 24	1	6	4	24
ZiPAir 24u	2	10	5	24
ZiPAir 36	1,22	9	5	36
ZiPAir 36u	3	20	6	36
ZiPAir 48	2,44	12	10	48
ZiPAir N20	1	5	4	20
ZiPAir N40	1,5	10	6	40
ZiPAir N80	2,5	20	10	80

## Üzleti díjsomagok:

Csomagnév	Garantált feltöltési sebesség (Mbps)	Garantált letöltési sebesség (Mbps)	Sávszélesség feltöltés (Mbps)	Sávszélesség letöltés (Mbps)
ZiPAir 6	0,5	1,5	1	6
ZiPAir 15	2	5	4	15
ZiPAir 20u	2	10	4	20
ZiPAir 30	3	7	5	30
ZiPAir 30u	3	15	5	30
ZiPAir 40u	5	20	10	40
ZiPAir 45	3,5	8	8	45
ZiPAir 50u	8	25	15	50
ZiPAir 60	4,5	10	12	60
ZiPAir 100	7	15	25	100
ZiPAir N30	1,25	7,5	5	30
ZiPAir N60	3,75	15	15	60
ZiPAir N90	6,25	22,5	25	90
ZiPAir N120	8,75	30	35	120

## DSL szolgáltatás

### A szolgáltatás leírása:

A Zalasám Informatika Kft. az Invitel Zrt. (Társszolgáltató) szerződött VISP partnere. Szolgáltató ADSL kapcsolaton keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében. A szolgáltatást az Társszolgáltató biztosítja. Az ADSL alapú Internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet az Társszolgáltató ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól (Magyar Telekom Nyrt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatáscsomagokban feltünteti.

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást (célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 90%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

Egyedi feltételek:

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal

rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal a ADSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje. Amennyiben az ADSL hozzáférési szolgáltatást a Zalasám Informatika Kft. a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára – túllépheti a 30 napos határidőt. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Feltételes kedvezmények:

Az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti. A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni.

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
<b>Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók</b>	
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	

#### Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók

Csomagnév	Garantált feltöltési sebesség (Mbps)	Garantált letöltési sebesség (Mbps)	Sávszélesség feltöltés (Mbps)	Sávszélesség letöltés (Mbps)
ADSL 1M	0,063	0,156	0,125	1
ADSL 2M	0,063	0,188	0,188	2
ADSL 4M	0,093	0,25	0,25	4
ADSL 5M	0,188	1	0,5	5
ADSL 8M	0,188	0,47	0,5	8
ADSL 10M	0,25	3	0,5	10
ADSL U10	0,2	1	0,5	10
ADSL 15M	0,5	5	0,9	15
ADSL 18M	0,313	0,938	1	18
ADSL U20	0,5	10	1	20

ADSL 25M	1	4	5	25
ADSL U30	1	20	5	30

### ZipDSL szolgáltatás

#### A szolgáltatás leírása:

A Zalasám Informatika Kft. az Invitel Nyrt. és a TVNetwork Kft. (Társszolgáltató) szerződött VISP partnere. A Társszolgáltató hurokbérleti és ADSL szolgáltatást biztosít a Zalasám Informatika Kft. ügyfeleinek. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében. A szolgáltatást a Társszolgáltató biztosítja. Az ADSL alapú Internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a Társszolgáltató ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól (Magyar Telekom Rt. vagy más szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közlésezi.

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást (célérték). Az adott évre vonatkozóan az Internet szolgáltatás biztosítása a lehetséges üzemidő 90%-nál nem lehet kevesebb (minimálérték).

Mivel a szolgáltatás IP csomagkapcsolt technológián alapszik, ezért a „Bithiba arány hozzáférési vonalanként” mutató nem értelmezhető, mivel itt a csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

Egyedi feltételek:

A ZipDSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal a ZipDSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje. Amennyiben a ZipDSL hozzáférési szolgáltatást a Zalasám Informatika Kft. a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára – túllépheti a 30 napos határidőt. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felrhatóaságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Feltételes kedvezmények:

A ZipDSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban

a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségzegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti . A kötbér mértéke az előfizetési díj ötszöröse, melyet Előfizető köteles egy összegben megtéríteni.

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt célérték</b>
<b>Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók</b>	
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75 %
A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	

#### **Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók**

<b>Csomagnév</b>	<b>Garantált feltöltési sebesség (Mbps)</b>	<b>Garantált letöltési sebesség (Mbps)</b>	<b>Sávszélesség feltöltés (Mbps)</b>	<b>Sávszélesség letöltés (Mbps)</b>
ZiPDSL 1M	0,063	0,156	0,125	1
ZiPDSL 2M	0,063	0,188	0,188	2
ZiPDSL 4M	0,093	0,25	0,25	4
ZiPDSL 5M	0,188	1	0,5	5
ZiPDSL 8M	0,188	0,47	0,5	8
ZiPDSL 10M	0,25	3	0,5	10
ZiPDSL U10	0,2	1	0,5	10
ZiPDSL 15M	0,5	5	0,9	15
ZiPDSL 18M	0,313	0,938	1	18
ZiPDSL U20	0,5	10	1	20
ZiPDSL 25M	1	4	5	25
ZiPDSL U30	1	20	5	30

#### **ZipFone helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás**

##### **A szolgáltatás leírása:**

A Szolgáltató Társzolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt az Előfizetőnek fax- és hangjelek továbbítására. A Zalaszám szolgáltatása olyan helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely Internet telefonhívások (VoIP) bonyolítására szolgál. A Szolgáltatás azonban nem minősül telefon szolgáltatásnak és nem helyettesíti a helyhez kötött telefon és/vagy mobil rádiótelefon szolgáltatást.

A Szolgáltatást az Előfizető a közcélú távközlési hálózat felhasználásával vagy a fent meghatározott szolgáltatási hálózaton keresztüli Internet hozzáférésnél közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe. A Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Előfizető a belföldi és nemzetközi helyhez kötött és nem helyhez kötött távközlési hálózat bármely felhasználójával hang- és faxátviteli kapcsolatot hozzon létre. Közvetlen IP kapcsolat esetén, a közcélú távbeszélő hálózat mindkét végponton történő kizárásával az Előfizető IP alapú hang és faxátviteli kapcsolatot hozhat létre.

A Szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja, hogy a Szolgáltatás Előfizetője az Internetre csatlakozva bármely, a Díjszabásban található díjtáblázatban feltüntetett hívásirányba tartozó telefonszámot felhívhasson azon hálózatokba illetve hálózatokból akikkel Szolgáltatónak közvetlen vagy közvetett összekapcsolódási szerződése van, illetve a Szolgáltatótól kapott „06 21 abcdefgh” szám segítségével felhívható legyen vagy virtuális számon csak a Zalaszám hálózaton belül elérhető legyen.

A hívhatóságot és az Internet hálózaton történő kihívást a Szolgáltató nyújtja az Előfizető számára, míg az Internet hozzáférést bármely Internet szolgáltatótól igénybe veheti az Előfizető.

A Szolgáltatás nem működik áramszünet esetén, és a hívások sikeressége - az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan - nem garantált.

A Szolgáltatáshoz nem kapcsolódnak a telefonkönyvhöz és a tudakozóhoz fűződő jogszabályi kötelezettségek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása nyilvános Internet hálózaton történik, annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért. A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás) a Szolgáltató nem vállal felelősséget, kivéve a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkat. A felek a Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Szolgáltatás igénybevételenek egyedi feltételei:

- (i) az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással (minimum 64kbps fel és letöltési sebesség), melyet bármelyik Internet szolgáltatótól megrendelhet;
- (ii) az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges kiegészítőkkel (mikrofon, fülhallgató, IP telefon szoftverrel) vagy a Szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra;
- (iii) az Előfizető a hívás előtt csatlakozzon az Internethez;
- (v) az Előfizető rendelkezzen előfizetői szerződéssel

Minőségi célértékek meghatározása:

A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a telefon kapcsolat folyamatos, érthető és visszhangmentes legyen. Jelen értelmezésben sikertelen hívásnak a szolgáltatónak felróható, műszaki hibából származó meghíusult hívásokat kell tekinteni. Például - de nem kizárólagosan - nem tartoznak ebbe a fogalomkörbe a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában vagy birtokában lévő alközponti hibák).

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban a 345/2004. (XII.22.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben rögzített követelményekkel az alábbi táblázat tartalmazza.

ZipFone Prepaid

Az előre fizetett konstrukcióra történő regisztráció előfeltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatónál ZipFone Prepaid regisztrációval, mivel a Szolgáltató biztosítja a ZipFone Prepaid Előfizetők regisztrációját és az egymás közötti, Internet hálózaton belüli hívásokat. A ZipFone Prepaid Szolgáltatás előre fizetett konstrukcióra minden ügyfél földrajzi korláttól függetlenül regisztrálhat.

A sikeres regisztráció és feltöltés megtörténtevel a Szolgáltató hívószámot biztosít az Előfizető számára a helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatások számára fenntartott és a Szolgáltató számára kijelölt 21-es számmezőből vagy a virtuális számmezőből. Az Előfizető hívószáma a kétjegyű körzetszámból és hét számjegyből áll (06 21 abcdefgh) vagy egy hétjegyű virtuális számból. Ezt követően az Előfizető jogosulttá válik hívásokat kezdeményezni vezeték, mobil és internetes hálózatokban (hívás díj ellenében) és hívásokat fogadni.

Az előre fizetett konstrukció esetében a szerződés az utolsó feltöltéstől számított 6 hónap határozott ideig marad hatályban, mely időtartam elteltével a Szolgáltatás, beleértve a hívószámot automatikusan megszűnik. Minden újabb feltöltés a szerződéses időtartam számítását automatikusan újraindítja. Amennyiben a szerződés megszűnéskor az Előfizető nem használta fel teljesen az előre fizetett díjnak megfelelő Szolgáltatást, a Szolgáltatót visszatérítési kötelezettség nem terheli.

<b>Mutató</b>	<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt érték</b>
HLI	Új hozzáférés létesítési idő (nap)	15
MHI	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (megkezdett óra)	48
SZKI	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (nap)	15
	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a	75 %



	bejövő hívások esetén	
RA	A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98
SHA	Sikertelen hívások aránya (%)	<50
HFI	A hívás felépítési ideje belföldre irányuló hívás esetén (másodperc)	<25
	A hívás felépítési ideje külföldre irányuló hívás esetén (másodperc)	<35
KVI	Kezelő, hibafelvevő válaszideje (másodperc)	60
BHA2	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Nem értelmezhető

## **ZipFone helyhez kötött telefon szolgáltatás**

### **A szolgáltatás leírása:**

A Zalaszám Informatika Kft. helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt fax- és hangjelek továbbítására. A Zalaszám szolgáltatása olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és – a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. [2003. évi C. tv. 188. § 86.]

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősülő nyilvános elérhető telefonszolgáltatás. Idetartozik minden helyhez kötött nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás.

A hívhatóságot és az Internet hálózathoz történő kihívást a Szolgáltató nyújtja az Előfizető számára, míg az Internet hozzáférést bármely Internet szolgáltatótól igénybe veheti az Előfizető. A Szolgáltatás nem működik áramszünet esetén, és a hívások sikeressége - az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan - nem garantált.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása nyilvános Internet hálózaton történik, annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért. A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás) a Szolgáltató nem vállal felelősséget, kivéve a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkat. A felek a Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

### Hívástípusok:

Helyi hívás: Helyi az egy adott település közigazgatási határain belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom

Belföldi távolsági hívás: Belföldi távolsági távbeszélő hívás a különböző földrajzi számozási területeken telefon szolgáltatás igénybevevő előfizetők részére létesített hozzáférési pontok között létrejött telefon forgalom.

### Segélykérő hívások

Nem kell hívásdíjat fizetni, ha a hívó

a mentőket (104)

a tűzoltókat (105)

a rendőrséget (107)

az európai egységes segélyhívót (112) hívja.

### Speciális hívások:

A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén – lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a hívott szolgáltató által meghatározott díjak szerint.

### Hívásidőszakok:

Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 7 és 18 óra között.

Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 18 és 7 óra között, valamint szombaton, vasárnap és munka szüneti napokon 0 és 24 óra között

### Szolgáltatás igénybevételenek egyedi feltételei:

(i) az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással (minimum 64kbps fel és letöltési sebesség), melyet bármelyik Internet szolgáltatótól megrendelhet;

(ii) az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges kiegészítővel (mikrofon, fülhallgató, IP telefon szoftverrel) vagy a Szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra;

(iii) az Előfizető a hívás előtt csatlakozzon az Internethez;

(v) az Előfizető rendelkezzen előfizetői szerződéssel

Minőségi célértékek meghatározása:

A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a telefon kapcsolat folyamatos, érthető és visszhangmentes legyen. Jelen értelmezésben sikertelen hívásnak a szolgáltatónak felróható, műszaki hibából származó meghíúsult hívásokat kell tekinteni. Például - de nem kizárólagosan - nem tartoznak ebbe a fogalomkörbe a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában vagy birtokában lévő alközponti hibák).

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban a 345/2004. (XII.22.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben rögzített követelményekkel az alábbi táblázat tartalmazza.

<b>Mutató</b>	<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Vállalt érték</b>
HLI	Új hozzáférés létesítési idő (nap)	15
MHI	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (megkezdett óra)	48
SZKI	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (nap)	15
	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya a bejövő hívások esetén	75 %
RA	A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98
SHA	Sikertelen hívások aránya (%)	<50
HFI	A hívás felépítési ideje belföldre irányuló hívás esetén (másodperc)	<25
	A hívás felépítési ideje külföldre irányuló hívás esetén (másodperc)	<35
KVI	Kezelő, hibafeltevő válaszideje (másodperc)	60
BHA2	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Nem értelmezhető

## 2. melléklet

### SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA

#### Hozzáférési díjak mértéke

#### Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj)

A hatályos díjszabás és díjtételek a következők

#### a.) Bérelt vonal valamint mikrohullámú kapcsolat díjai

Portsebesség	Belépési díj	Havi díj (Nettó)	Havi díj (Bruttó)
10 Mbit/s		66 142 Ft	69 449 Ft
10 Mbit/s		85 039 Ft	89 291 Ft

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak

Határozott idejű szerződés esetén a havi és egyszeri díjból kedvezmény adható.

Akciós termékek esetén a havi és egyszeri díjból kedvezmény adható.

#### b.) ZipNet szolgáltatás díjai

#### Egyéni előfizetési csomagok

	Belépési díj	Havi díj (Nettó)	Havi díj (Bruttó)
ZiPnet 1/2M		5 119 Ft	5 375 Ft
ZiPnet 1M		5 119 Ft	5 375 Ft
ZiPnet 2M		5 119 Ft	5 375 Ft
ZiPnet 5M		5 119 Ft	5 375 Ft
ZiPnet 8M		5 119 Ft	5 375 Ft
ZiPnet 10M		5 119 Ft	5 375 Ft
ZiPnet 20M		5 513 Ft	5 789 Ft
ZiPnet 30M		5 669 Ft	5 953 Ft
ZiPnet 50M		7 559 Ft	7 937 Ft
ZiPnet 100M		8 504 Ft	8 929 Ft
ZiPnet 200M		12 000 Ft	12 600 Ft
ZiPnet 500M		16 000 Ft	16 800 Ft
ZiPnet 1000M		19 000 Ft	19 950 Ft

## Üzleti előfizetési csomagok

	<b>Belépési díj</b>	<b>Havi díj (Nettó)</b>	<b>Havi díj (Bruttó)</b>
ZiPnet 1/2M		5 953 Ft	6 251 Ft
ZiPnet 1M		9 071 Ft	9 525 Ft
ZiPnet 2M		13 606 Ft	14 286 Ft
ZiPnet 5M		18 142 Ft	19 049 Ft
ZiPnet 8M		23 811 Ft	25 002 Ft
ZiPnet 10M		26 740 Ft	28 077 Ft
ZiPnet 20M		30 709 Ft	32 244 Ft
ZiPnet 30M		41 764 Ft	43 852 Ft
ZiPnet 50M		45 701 Ft	47 986 Ft
ZiPnet 100M		51 213 Ft	53 774 Ft
ZiPnet 200M		53 575 Ft	56 254 Ft
ZiPnet 500M		180 000 Ft	189 000 Ft
ZiPnet 1000M		250 000 Ft	262 500 Ft

Áthelyezés díja: elkötelezettség után díjmentes

Szüneteltetés díja: 3 hónapig díjmentes, azt követően 600 Ft

Fix Ip cím: 4 000 Ft

Díjcsomagváltás díja: 5 000 Ft

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak
- csak az optikai gerinchálózatba kapcsolt tömbházakban, épületekben
- Elkötelezettségi idő vállalása esetén a havidíjból kedvezmény adható

### c.) ZiPAir

#### Egyéni díjcsomagok:

	<b>Belépési díj</b>	<b>Havi díj (Nettó)</b>	<b>Havi díj (Bruttó)</b>
ZiPAir 0,5	32 000 Ft	1 504 Ft	1 579 Ft
ZiPAir 1	32 000 Ft	2 016 Ft	2 117 Ft
ZiPAir 2	32 000 Ft	2 528 Ft	2 654 Ft
ZiPAir 5	32 000 Ft	3 244 Ft	3 406 Ft
ZiPAir 12	32 000 Ft	4 268 Ft	4 481 Ft
ZiPAir 12u	32 000 Ft	3 889 Ft	4 084 Ft
ZiPAir 18u	32 000 Ft	5 331 Ft	5 598 Ft
ZiPAir 24	32 000 Ft	6 315 Ft	6 631 Ft
ZiPAir 24u	32 000 Ft	5 858 Ft	6 151 Ft
ZiPAir 36	32 000 Ft	8 362 Ft	8 780 Ft
ZiPAir 36u	32 000 Ft	8 929 Ft	9 375 Ft
ZiPAir 48	32 000 Ft	10 409 Ft	10 929 Ft
ZiPAir N20	63 500 Ft	5 705 Ft	5 990 Ft
ZiPAir N40	63 500 Ft	6 657 Ft	6 990 Ft
ZiPAir N80	63 500 Ft	8 562 Ft	8 990 Ft

**Üzleti díjsomagok:**

	<b>Belépési díj</b>	<b>Havi díj (Nettó)</b>	<b>Havi díj (Bruttó)</b>
ZiPAir 6	32 000 Ft	5 291 Ft	5 556 Ft
ZiPAir 15	32 000 Ft	7 635 Ft	8 017 Ft
ZiPAir 20u	12 000 Ft	8 992 Ft	9 442 Ft
ZiPAir 30	32 000 Ft	10 409 Ft	10 929 Ft
ZiPAir 30u	12 000 Ft	11 989 Ft	12 588 Ft
ZiPAir 40u	12 000 Ft	19 989 Ft	19 938 Ft
ZiPAir 45	32 000 Ft	11 433 Ft	12 005 Ft
ZiPAir 50u	12 000 Ft	23 989 Ft	25 188 Ft
ZiPAir 60	32 000 Ft	14 492 Ft	15 217 Ft
ZiPAir 100	32 000 Ft	20 594 Ft	21 624 Ft
ZiPAir N30	70 000 Ft	20 000 Ft	21 000 Ft
ZiPAir N60	70 000 Ft	25 000 Ft	26 250 Ft
ZiPAir N90	70 000 Ft	30 000 Ft	31 500 Ft
ZiPAir N120	70 000 Ft	35 000 Ft	36 750 Ft

Áthelyezés díja: elkötelezettség után díjmentes

Szüneteltetés díja: 3 hónapig díjmentes, azt követően 600 Ft

Fix Ip cím: 4 000 Ft

Díjsomagváltás díja: 5 000 Ft

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak
- Elkötelezettségi idő vállalása esetén a havidíjból kedvezmény adható

#### d.) ADSL

##### Egyéni előfizetési csomagok

Csomag	Belépési díj	Havi díj (Nettó)	Havi díj (Bruttó)
ADSL 1M	48 965 Ft	7 402 Ft	7 772 Ft
ADSL 2M	48 965 Ft	9 134 Ft	9 591 Ft
ADSL 4M	48 965 Ft	10 315 Ft	10 831 Ft
ADSL 5M	48 965 Ft	11 102 Ft	11 657 Ft
ADSL 8M	48 965 Ft	14 803 Ft	15 543 Ft
ADSL 10M	48 965 Ft	17 559 Ft	18 437 Ft
ADSL U10	48 965 Ft	17 559 Ft	18 437 Ft
ADSL 15M	48 965 Ft	19 921 Ft	20 917 Ft
ADSL U20	48 965 Ft	19 921 Ft	20 917 Ft
ADSL 25M	48 965 Ft	27 795 Ft	29 185 Ft
ADSL U30	48 965 Ft	27 795 Ft	29 185 Ft

##### Üzleti előfizetési csomagok

Csomag	Belépési díj	Havi díj (Nettó)	Havi díj (Bruttó)
ADSL 1M	48 965 Ft	17 244 Ft	18 106 Ft
ADSL 2M	48 965 Ft	20 394 Ft	21 414 Ft
ADSL 4M	48 965 Ft	25 906 Ft	27 201 Ft
ADSL 5M	48 965 Ft	28 189 Ft	29 598 Ft
ADSL 8M	48 965 Ft	29 764 Ft	31 252 Ft
ADSL 10M	48 965 Ft	33 780 Ft	35 469 Ft
ADSL U10	48 965 Ft	33 780 Ft	35 469 Ft
ADSL 15M	48 965 Ft	44 016 Ft	46 217 Ft
ADSL U20	48 965 Ft	44 016 Ft	46 217 Ft
ADSL 25M	48 965 Ft	46 378 Ft	48 697 Ft
ADSL U30	48 965 Ft	46 378 Ft	48 697 Ft

##### Egyéb díjak

Expressz telepítés	17 900 Ft
Fix Ip cím	3 920 Ft
Díjcsomagváltás díja	5 520 Ft
Áthelyezés díja	12 240 Ft

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak

Határozott idejű szerződés esetén a havi és egyszeri díjból kedvezmény adható.

Akciós termékek esetén a havi és egyszeri díjból kedvezmény adható.

## e.) ZipDSL szolgáltatás

### Egyéni előfizetési csomagok

Csomag	Belépési díj	Havi díj (Nettó)	Havi díj (Bruttó)
ADSL 1M	48 965 Ft	8 976 Ft	9 425 Ft
ADSL 2M	48 965 Ft	10 709 Ft	11 244 Ft
ADSL 4M	48 965 Ft	11 890 Ft	12 485 Ft
ADSL 5M	48 965 Ft	12 677 Ft	13 311 Ft
ADSL 8M	48 965 Ft	16 378 Ft	17 197 Ft
ADSL 10M	48 965 Ft	19 921 Ft	20 917 Ft
ADSL U10	48 965 Ft	19 921 Ft	20 917 Ft
ADSL 15M	48 965 Ft	23 858 Ft	25 051 Ft
ADSL U20	48 965 Ft	23 858 Ft	25 051 Ft
ADSL 25M	48 965 Ft	31 732 Ft	33 319 Ft
ADSL U30	48 965 Ft	31 732 Ft	33 319 Ft

### Üzleti előfizetési csomagok

Csomag	Belépési díj	Havi díj (Nettó)	Havi díj (Bruttó)
ADSL 1M	48 965 Ft	19 606 Ft	20 586 Ft
ADSL 2M	48 965 Ft	23 543 Ft	24 720 Ft
ADSL 4M	48 965 Ft	29 055 Ft	30 508 Ft
ADSL 5M	48 965 Ft	31 339 Ft	32 906 Ft
ADSL 8M	48 965 Ft	32 126 Ft	33 732 Ft
ADSL 10M	48 965 Ft	36 929 Ft	38 775 Ft
ADSL U10	48 965 Ft	36 929 Ft	38 775 Ft
ADSL 15M	48 965 Ft	47 165 Ft	49 523 Ft
ADSL U20	48 965 Ft	47 165 Ft	49 523 Ft
ADSL 25M	48 965 Ft	49 528 Ft	52 004 Ft
ADSL U30	48 965 Ft	49 528 Ft	52 004 Ft

A feltüntetett árak:

- határozatlan idejű szerződésre vonatkoznak

Határozott idejű szerződés esetén a havi és egyszeri díjból kedvezmény adható.

Akciós termékek esetén a havi és egyszeri díjból kedvezmény adható.



#### f.) ZipFone

Az árakat a 3. számú melléklet tartalmazza.

A percdíjak másodperc alapon kerülnek számlázásra (a meghatározott percdíj egy másodpercre jutó hányada és a hívás ténylegesen másodpercben mért időtartamának szorzata).

Kivétel: „BASIC” és „BASIC – egyéni” díjsomagok esetén a hívások perc alapon kerülnek számlázásra (minden megkezdett perc esetében a teljes percdíj számlázásra kerül).

#### g.) Áthelyezés, átírás díjai

Termék	Áthelyezés díja	Átírás díja (Bruttó)
Bérelt vonal	Egyedileg megállapítva	-
Mikro-Net	Egyedileg megállapítva	1 200 Ft/alkalom
ZipNet	Egyedileg megállapítva	1 200 Ft/alkalom
ZiPAir	Egyedileg megállapítva	1 200 Ft/alkalom
E-mail	-	1 200 Ft/alkalom
ZipFone	Egyedileg megállapítva	1 200 Ft/alkalom

#### h.) Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

WWW multimédia felületű, interaktív reklámodalak (HTML programozás) WWW oldalak készítése, homepage elkészítése, homepage frissítés, további oldalak, WEB oldalak frissítése, interaktív oldalak (scrollok, animok, stb), interaktív oldalak frissítése, egyedi megegyezés alapján.

WWW szerver elhelyezése 30 000 Ft/hó

Domain átirányítás 1200 Ft/hó

Domain fenntartás 600 Ft/hó

Domain név regisztráció egyszeri díja .hu bejegyzés esetén: **4000 Ft / név**

Domain név átregisztráció egyszeri díja .hu bejegyzés esetén: **2000 Ft / név**

#### Domain regisztráció havidíja .hu bejegyzés esetén:

Csomag	Start	Bázis	Standard	Maxi	Full
WWW Tárhely (MB)	0	30	100	100	200
E-mail Postafiókok száma (db)	1	3	5	10	10
Webmail szolgáltatás			x	x	x
PHP hozzáférés					x
CGI hozzáférés				x	x
MySQL adatbázis					x
PgSQL adatbázis				x	x
<b>Havidíj</b>	<b>1 100 Ft</b>	<b>1 500 Ft</b>	<b>1 800 Ft</b>	<b>2 400 Ft</b>	<b>3 000 Ft</b>

A fenti árak az Áfá-t tartalmazzák

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 1

Tarifacsoport: ZipFone MAX

Pénznem: HUF

Hívásirány	Id szak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
ZipFone hálózaton belüli (Zalaszám ZipFone) Díjmentes (Hungary - National Toll free)		0,00	perc	27%	0,00
Belföldi távolsági T-Com helyi hívás Kék típusú szám hívás		3,00	perc	27%	3,81
Belföld mobil - Vodafone Belföld mobil - T-Mobile Belföld mobil - Pannon GSM		20,00	perc	27%	25,40
Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192 (Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192) Hungary - Short Operator (T-Com)_193 (Hungary - Short Operator (T-Com)_193) Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191 (Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191) Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190 (Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190)		5,04	perc	27%	6,40
Tudakozó plusz (Hungary - Short Directory Enquires_197 (T-Com))		126,00	perc	27%	160,02
Belföldi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_198 (T-Com))		79,80	db	27%	101,35
Nemzetközi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_199 (T-Com))		170,80	db	27%	216,92
Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com))		127,51	db	27%	161,94
Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com))		210,56	db	27%	267,41
Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com))		315,84	db	27%	401,12
Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com))		526,40	db	27%	668,53
Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com))		789,60	db	27%	1 002,79
Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com))		1 184,40	db	27%	1 504,19
Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com))		2 007,60	db	27%	2 549,65
Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com))		2 676,80	db	27%	3 399,54
Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com))		4 032,00	db	27%	5 120,64
Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com))		5 376,00	db	27%	6 827,52
Egyéb; SAT; stb. (EMSAT) Egyéb; SAT; stb. (ELLIPSO SATELLITE)		38,99	perc	27%	49,52
Egyéb; SAT; stb. (GARUDA SATELLITE)		3,83	perc	27%	4,87
Egyéb; SAT; stb. (GLOBALSTAR SATELLITE) Egyéb; SAT; stb. (GLOBAL NETWORKS SATELLITE)		65,41	perc	27%	83,07
Egyéb; SAT; stb. (ICO GLOBAL COMMUNICATIONS SATELLITE)		70,57	perc	27%	89,62
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST MINIM) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN MINIM) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST M) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN M) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST C) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN C) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAS)		1 046,38	perc	27%	1 328,91
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC B)		126,48	perc	27%	160,63

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 2

Tarifacsoport: ZipFone MAX

Pénznem: HUF

Hívásirány	Id szak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Egyéb; SAT; stb. (INTERNATIONAL FREEPHONE)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (IRIDIUM SATELLITE)		47,85	perc	27%	60,76
Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel) (Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel))		4 000,00	db	27%	5 080,00
Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile))		124,00	db	27%	157,48
Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile))		1 000,00	db	27%	1 270,00
Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel))		360,00	perc	27%	457,20
Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel))					
Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile))		252,00	perc	27%	320,04
Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile))		400,00	perc	27%	508,00
Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile))					
Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor))		380,00	perc	27%	482,60
Nemzetközi v2 1		23,04	perc	27%	29,26
Nemzetközi v2 10		240,00	perc	27%	304,80
Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor))					
Nemzetközi v2 11		480,00	perc	27%	609,60
Nemzetközi v2 2		28,80	perc	27%	36,58
Nemzetközi v2 3		44,00	perc	27%	55,88
Nemzetközi v2 4		60,00	perc	27%	76,20
Nemzetközi v2 5		80,00	perc	27%	101,60
Nemzetközi v2 6		88,00	perc	27%	111,76
Nemzetközi v2 7		96,00	perc	27%	121,92
Nemzetközi v2 8		120,00	perc	27%	152,40
Nemzetközi v2 9		144,00	perc	27%	182,88

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 1

Tarifacsoport: ZipFone MAX

Pénznem: HUF

Hívásirány	Id szak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
ZipFone hálózaton belüli (Zalaszám ZipFone) Díjmentes (Hungary - National Toll free)		0,00	perc	27%	0,00
Belföldi távolsági T-Com helyi hívás Kék típusú szám hívás		3,00	perc	27%	3,81
Belföld mobil - Vodafone Belföld mobil - T-Mobile Belföld mobil - Pannon GSM		20,00	perc	27%	25,40
Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192 (Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192) Hungary - Short Operator (T-Com)_193 (Hungary - Short Operator (T-Com)_193) Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191 (Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191) Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190 (Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190)		5,04	perc	27%	6,40
Tudakozó plusz (Hungary - Short Directory Enquires_197 (T-Com))		126,00	perc	27%	160,02
Belföldi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_198 (T-Com))		79,80	db	27%	101,35
Nemzetközi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_199 (T-Com))		170,80	db	27%	216,92
Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com))		127,51	db	27%	161,94
Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com))		210,56	db	27%	267,41
Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com))		315,84	db	27%	401,12
Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com))		526,40	db	27%	668,53
Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com))		789,60	db	27%	1 002,79
Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com))		1 184,40	db	27%	1 504,19
Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com))		2 007,60	db	27%	2 549,65
Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com))		2 676,80	db	27%	3 399,54
Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com))		4 032,00	db	27%	5 120,64
Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com))		5 376,00	db	27%	6 827,52
Egyéb; SAT; stb. (EMSAT) Egyéb; SAT; stb. (ELLIPSO SATELLITE)		38,99	perc	27%	49,52
Egyéb; SAT; stb. (GARUDA SATELLITE)		3,83	perc	27%	4,87
Egyéb; SAT; stb. (GLOBALSTAR SATELLITE) Egyéb; SAT; stb. (GLOBAL NETWORKS SATELLITE)		65,41	perc	27%	83,07
Egyéb; SAT; stb. (ICO GLOBAL COMMUNICATIONS SATELLITE)		70,57	perc	27%	89,62
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST MINIM) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN MINIM) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST M) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN M) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST C) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN C) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAS)		1 046,38	perc	27%	1 328,91
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC B)		126,48	perc	27%	160,63

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 2

Tarifacsoport: ZipFone MAX

Pénznem: HUF

Hívásirány	Id szak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Egyéb; SAT; stb. (INTERNATIONAL FREEPHONE)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (IRIDIUM SATELLITE)		47,85	perc	27%	60,76
Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel) (Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel))		4 000,00	db	27%	5 080,00
Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile))		124,00	db	27%	157,48
Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile))		1 000,00	db	27%	1 270,00
Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel))		360,00	perc	27%	457,20
Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel))					
Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile))		252,00	perc	27%	320,04
Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile))		400,00	perc	27%	508,00
Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile))					
Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor))		380,00	perc	27%	482,60
Nemzetközi v2 1		23,04	perc	27%	29,26
Nemzetközi v2 10		240,00	perc	27%	304,80
Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor))					
Nemzetközi v2 11		480,00	perc	27%	609,60
Nemzetközi v2 2		28,80	perc	27%	36,58
Nemzetközi v2 3		44,00	perc	27%	55,88
Nemzetközi v2 4		60,00	perc	27%	76,20
Nemzetközi v2 5		80,00	perc	27%	101,60
Nemzetközi v2 6		88,00	perc	27%	111,76
Nemzetközi v2 7		96,00	perc	27%	121,92
Nemzetközi v2 8		120,00	perc	27%	152,40
Nemzetközi v2 9		144,00	perc	27%	182,88

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 1

Tarifacsoport: ZipFone Basic - Egyéni

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Alapdíj		0,00	hónap	27%	0,00
Alapdíj Zipnet szolgáltatás mellett		0,00	hónap	27%	0,00
Kapcsolási díj		0,00	db	27%	0,00
T-Com helyi hívás	Csúcsidő	7,50	perc	27%	9,53
	Kedvezményes	5,51	perc	27%	7,00
Belföldi távolsági	Csúcsidő	13,39	perc	27%	17,00
	Kedvezményes	7,87	perc	27%	10,00
Belföld mobil - Vodafone	Csúcsidő	44,09	perc	27%	56,00
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Pannon GSM					
Belföld mobil - Vodafone	Kedvezményes	31,50	perc	27%	40,00
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Pannon GSM					
Díjmentes (Hungary - National Toll free)		1,57	perc	27%	2,00
ZipFone hálózaton belüli (Zalaszám ZipFone)					
Instant messaging		0,00	db	27%	0,00
Kék típusú szám hívás		4,32	perc	27%	5,49
Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190 (Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190)		4,84	perc	27%	6,14
Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192 (Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192)					
Hungary - Short Operator (T-Com)_193 (Hungary - Short Operator (T-Com)_193)					
Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191 (Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191)					
Tudakozó plusz		100,80	perc	27%	128,02
Belföldi tudakozó		56,64	db	27%	71,93
Nemzetközi tudakozó		120,00	db	27%	152,40
Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com))		122,41	db	27%	155,46
Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com))		202,14	db	27%	256,71
Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com))		303,21	db	27%	385,07
Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com))		505,34	db	27%	641,79
Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com))		758,02	db	27%	962,68
Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com))		1 137,02	db	27%	1 444,02
Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com))		1 927,30	db	27%	2 447,67
Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com))		2 569,73	db	27%	3 263,55
Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com))		3 870,72	db	27%	4 915,81
Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com))		5 160,96	db	27%	6 554,42
Egyéb; SAT; stb. (EMSAT)		37,43	perc	27%	47,54
Egyéb; SAT; stb. (ELLIPSO SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (GARUDA SATELLITE)		3,68	perc	27%	4,68
Egyéb; SAT; stb. (GLOBALSTAR SATELLITE)		62,79	perc	27%	79,75
Egyéb; SAT; stb. (GLOBAL NETWORKS SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (ICO GLOBAL COMMUNICATIONS SATELLITE)		67,75	perc	27%	86,04
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN C)		1 004,53	perc	27%	1 275,75
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST B)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST B)					

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 2

Tarifacsoport: ZipFone Basic - Egyéni

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN B) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN B) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST A) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST A) Egy					
Egyéb; SAT; stb. (INTERNATIONAL FREEPHONE) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC MINIM) Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC B)		121,42	perc	27%	154,20
Egyéb; SAT; stb. (IRIDIUM SATELLITE)		45,93	perc	27%	58,33
Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel) (Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel))		4 000,00	db	27%	5 080,00
Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile))		124,00	db	27%	157,48
Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile))		1 000,00	db	27%	1 270,00
Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel)) Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel))		360,00	perc	27%	457,20
Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor))		240,00	perc	27%	304,80
Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile))		252,00	perc	27%	320,04
Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile)) Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile))		400,00	perc	27%	508,00
Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor))		380,00	perc	27%	482,60
Nemzetközi v2 1		44,80	perc	27%	56,90
Nemzetközi v2 10		326,80	perc	27%	415,04
Nemzetközi v2 11		780,00	perc	27%	990,60
Nemzetközi v2 2		54,00	perc	27%	68,58
Nemzetközi v2 3		66,00	perc	27%	83,82
Nemzetközi v2 4		92,80	perc	27%	117,86
Nemzetközi v2 5		102,00	perc	27%	129,54
Nemzetközi v2 6		116,80	perc	27%	148,34
Nemzetközi v2 7		132,00	perc	27%	167,64
Nemzetközi v2 8		174,00	perc	27%	220,98
Nemzetközi v2 9		216,00	perc	27%	274,32

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 1

Tarifacsoport: ZipFone Basic

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Alapdíj		0,00	hónap	27%	0,00
Alapdíj Zipnet szolgáltatás mellett		0,00	hónap	27%	0,00
Kapcsolási díj		0,00	db	27%	0,00
T-Com helyi hívás	Csúcsidő	8,00	perc	27%	10,16
	Kedvezményes	5,50	perc	27%	6,99
Belföldi távolsági	Csúcsidő	13,00	perc	27%	16,51
	Kedvezményes	8,00	perc	27%	10,16
Belföld mobil - Vodafone	Csúcsidő	48,00	perc	27%	60,96
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Pannon GSM					
Belföld mobil - Vodafone	Kedvezményes	32,00	perc	27%	40,64
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Pannon GSM					
Díjmentes (Hungary - National Toll free)		1,57	perc	27%	2,00
ZipFone hálózaton belüli (Zalaszám ZipFone)					
Instant messaging		0,00	db	27%	0,00
Kék típusú szám hívás		4,50	perc	27%	5,72
Hungary - Short Operator (T-Com)_193 (Hungary - Short Operator (T-Com)_193)		5,04	perc	27%	6,40
Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191 (Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191)					
Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190 (Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190)					
Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192 (Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192)					
Tudakozó plusz		105,00	perc	27%	133,35
Belföldi tudakozó		59,00	db	27%	74,93
Nemzetközi tudakozó		125,00	db	27%	158,75
Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com))		127,51	db	27%	161,94
Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com))		210,56	db	27%	267,41
Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com))		315,84	db	27%	401,12
Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com))		526,40	db	27%	668,53
Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com))		789,60	db	27%	1 002,79
Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com))		1 184,40	db	27%	1 504,19
Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com))		2 007,60	db	27%	2 549,65
Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com))		2 676,80	db	27%	3 399,54
Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com))		4 032,00	db	27%	5 120,64
Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com))		5 376,00	db	27%	6 827,52
Egyéb; SAT; stb. (EMSAT)		38,99	perc	27%	49,52
Egyéb; SAT; stb. (ELLIPSO SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (GARUDA SATELLITE)		3,83	perc	27%	4,87
Egyéb; SAT; stb. (GLOBAL NETWORKS SATELLITE)		65,41	perc	27%	83,07
Egyéb; SAT; stb. (GLOBALSTAR SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (ICO GLOBAL COMMUNICATIONS SATELLITE)		70,57	perc	27%	89,62
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST M)		1 046,38	perc	27%	1 328,91
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN M)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN M)					



## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 2

Tarifacsoport: ZipFone Basic

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST C)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST C)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN C)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN C)					
Egyéb; SAT					
Egyéb; SAT; stb. (INTERNATIONAL FREEPHONE)		126,48	perc	27%	160,63
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC B)					
Egyéb; SAT; stb. (IRIDIUM SATELLITE)		47,85	perc	27%	60,76
Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel) (Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel))		4 000,00	db	27%	5 080,00
Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile))		124,00	db	27%	157,48
Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile))		1 000,00	db	27%	1 270,00
Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel))		360,00	perc	27%	457,20
Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel))					
Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor))		240,00	perc	27%	304,80
Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile))		252,00	perc	27%	320,04
Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile))		400,00	perc	27%	508,00
Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile))					
Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor))		380,00	perc	27%	482,60
Nemzetközi v2 1		44,80	perc	27%	56,90
Nemzetközi v2 10		326,80	perc	27%	415,04
Nemzetközi v2 11		780,00	perc	27%	990,60
Nemzetközi v2 2		54,00	perc	27%	68,58
Nemzetközi v2 3		66,00	perc	27%	83,82
Nemzetközi v2 4		92,80	perc	27%	117,86
Nemzetközi v2 5		102,00	perc	27%	129,54
Nemzetközi v2 6		116,80	perc	27%	148,34
Nemzetközi v2 7		132,00	perc	27%	167,64
Nemzetközi v2 8		174,00	perc	27%	220,98
Nemzetközi v2 9		216,00	perc	27%	274,32

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 1

Tarifacsoport: ZipFone Fix - Egyéni

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Alapdíj		1259,84	hónap	27%	1600,00
Alapdíj Zipnet szolgáltatás mellett		472,44	hónap	27%	600,00
Kapcsolási díj		0,00	db	27%	0,00
Belföldi távolsági T-Com helyi hívás		3,00	perc	27%	3,81
Belföld mobil - Vodafone		20,00	perc	27%	25,40
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Pannon GSM					
Díjmentes (Hungary - National Toll free)		0,00	perc	27%	0,00
ZipFone hálózaton belüli (Zalaszám ZipFone)					
Kék típusú szám hívás (Hungary - National Shared cost)		2,69	perc	27%	3,41
Instant messaging		0,00	db	27%	0,00
Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192 (Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192)		4,84	perc	27%	6,14
Hungary - Short Operator (T-Com)_193 (Hungary - Short Operator (T-Com)_193)					
Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191 (Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191)					
Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190 (Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190)					
Tudakozó plusz (Hungary - Short Directory Enquires_197 (T-Com))		120,96	perc	27%	153,62
Belföldi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_198 (T-Com))		76,61	db	27%	97,29
Nemzetközi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_199 (T-Com))		163,97	db	27%	208,24
Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com))		122,41	db	27%	155,46
Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com))		202,14	db	27%	256,71
Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com))		303,21	db	27%	385,07
Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com))		505,34	db	27%	641,79
Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com))		758,02	db	27%	962,68
Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com))		1 137,02	db	27%	1 444,02
Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com))		1 927,30	db	27%	2 447,67
Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com))		2 569,73	db	27%	3 263,55
Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com))		3 870,72	db	27%	4 915,81
Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com))		5 160,96	db	27%	6 554,42
Egyéb; SAT; stb. (ELLIPSO SATELLITE)		37,43	perc	27%	47,54
Egyéb; SAT; stb. (EMSAT)					
Egyéb; SAT; stb. (GARUDA SATELLITE)		3,68	perc	27%	4,68
Egyéb; SAT; stb. (GLOBALSTAR SATELLITE)		62,79	perc	27%	79,75
Egyéb; SAT; stb. (GLOBAL NETWORKS SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (ICO GLOBAL COMMUNICATIONS SATELLITE)		67,75	perc	27%	86,04
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN A)		1 004,53	perc	27%	1 275,75
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST M)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST C)					

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 2

Tarifacsoport: ZipFone Fix - Egyéni

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST B)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST A)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OC					
Egyéb; SAT; stb. (INTERNATIONAL FREEPHONE)		121,42	perc	27%	154,20
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC B)					
Egyéb; SAT; stb. (IRIDIUM SATELLITE)		45,93	perc	27%	58,33
Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel) (Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel))		4 000,00	db	27%	5 080,00
Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile))		124,00	db	27%	157,48
Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile))		1 000,00	db	27%	1 270,00
Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel))		360,00	perc	27%	457,20
Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel))					
Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor))		240,00	perc	27%	304,80
Nemzetközi v2 10					
Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile))		252,00	perc	27%	320,04
Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile))		400,00	perc	27%	508,00
Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile))					
Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor))		380,00	perc	27%	482,60
Nemzetközi v2 1		23,04	perc	27%	29,26
Nemzetközi v2 11		480,00	perc	27%	609,60
Nemzetközi v2 2		28,80	perc	27%	36,58
Nemzetközi v2 3		44,00	perc	27%	55,88
Nemzetközi v2 4		60,00	perc	27%	76,20
Nemzetközi v2 5		80,00	perc	27%	101,60
Nemzetközi v2 6		88,00	perc	27%	111,76
Nemzetközi v2 7		96,00	perc	27%	121,92
Nemzetközi v2 8		120,00	perc	27%	152,40
Nemzetközi v2 9		144,00	perc	27%	182,88

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 1

Tarifacsoport: ZipFone Fix

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Alapdíj		2755,90	hónap	27%	3500,00
Alapdíj Zipnet szolgáltatás mellett		1968,50	hónap	27%	2500,00
Kapcsolási díj		0,00	db	27%	0,00
ZipFone hálózaton belüli (Zalaszám ZipFone)		0,00	perc	27%	0,00
Díjmentes (Hungary - National Toll free)					
Belföldi távolsági	Csúcsidő	6,14	perc	27%	7,80
	Kedvezményes	4,25	perc	27%	5,40
T-Com helyi hívás	Csúcsidő	4,25	perc	27%	5,40
	Kedvezményes	2,83	perc	27%	3,60
Belföld mobil - Vodafone	Csúcsidő	33,46	perc	27%	42,50
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Pannon GSM					
Belföld mobil - Vodafone	Kedvezményes	28,35	perc	27%	36,00
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Pannon GSM		2,80	perc	27%	3,56
Kék típusú szám hívás (Hungary - National Shared cost)		0,00	db	27%	0,00
Instant messaging		5,04	perc	27%	6,40
Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192 (Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192)					
Hungary - Short Operator (T-Com)_193 (Hungary - Short Operator (T-Com)_193)					
Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191 (Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191)					
Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190 (Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190)					
Tudakozó plusz (Hungary - Short Directory Enquires_197 (T-Com))		126,00	perc	27%	160,02
Belföldi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_198 (T-Com))		79,80	db	27%	101,35
Nemzetközi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_199 (T-Com))		170,80	db	27%	216,92
Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com))		127,51	db	27%	161,94
Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com))		210,56	db	27%	267,41
Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com))		315,84	db	27%	401,12
Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com))		526,40	db	27%	668,53
Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com))		789,60	db	27%	1 002,79
Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com))		1 184,40	db	27%	1 504,19
Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com))		2 007,60	db	27%	2 549,65
Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com))		2 676,80	db	27%	3 399,54
Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com))		4 032,00	db	27%	5 120,64
Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com))		5 376,00	db	27%	6 827,52
Egyéb; SAT; stb. (EMSAT)		38,99	perc	27%	49,52
Egyéb; SAT; stb. (ELLIPSO SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (GARUDA SATELLITE)		3,83	perc	27%	4,87
Egyéb; SAT; stb. (GLOBAL NETWORKS SATELLITE)		65,41	perc	27%	83,07
Egyéb; SAT; stb. (GLOBALSTAR SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (ICO GLOBAL COMMUNICATIONS SATELLITE)		70,57	perc	27%	89,62
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN M)		1 046,38	perc	27%	1 328,91
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN C)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN B)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN A)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST)					

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 2

Tarifacsoport: ZipFone Fix

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST M)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST C)					
Egyéb; S					
Egyéb; SAT; stb. (INTERNATIONAL FREEPHONE)		126,48	perc	27%	160,63
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC B)					
Egyéb; SAT; stb. (IRIDIUM SATELLITE)		47,85	perc	27%	60,76
Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel) (Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel))		4 000,00	db	27%	5 080,00
Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile))		124,00	db	27%	157,48
Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile))		1 000,00	db	27%	1 270,00
Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel))		360,00	perc	27%	457,20
Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel))					
Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor))		240,00	perc	27%	304,80
Nemzetközi v2 10					
Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile))		252,00	perc	27%	320,04
Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile))		400,00	perc	27%	508,00
Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile))					
Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor))		380,00	perc	27%	482,60
Nemzetközi v2 1		23,04	perc	27%	29,26
Nemzetközi v2 11		480,00	perc	27%	609,60
Nemzetközi v2 2		28,80	perc	27%	36,58
Nemzetközi v2 3		44,00	perc	27%	55,88
Nemzetközi v2 4		60,00	perc	27%	76,20
Nemzetközi v2 5		80,00	perc	27%	101,60
Nemzetközi v2 6		88,00	perc	27%	111,76
Nemzetközi v2 7		96,00	perc	27%	121,92
Nemzetközi v2 8		120,00	perc	27%	152,40
Nemzetközi v2 9		144,00	perc	27%	182,88

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 1

Tarifacsoport: ZipFone Full - Egyéni

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Alapdíj		944,88	hónap	27%	1200,00
Alapdíj Zipnet szolgáltatás mellett		141,73	hónap	27%	180,00
Kapcsolási díj		0,00	db	27%	0,00
T-Com helyi hívás		4,72	perc	27%	6,00
Belföldi távolsági		4,72	perc	27%	6,00
Belföld mobil - T-Mobile		22,05	perc	27%	28,00
Belföld mobil - Pannon GSM					
Belföld mobil - Vodafone					
Díjmentes (Hungary - National Toll free)		1,57	perc	27%	2,00
ZipFone hálózaton belüli (Zalaszám ZipFone)					
Kék típusú szám hívás	Csúcsidő	4,32	perc	27%	5,49
	Kedvezményes	2,88	perc	27%	3,66
Instant messaging		0,00	db	27%	0,00
Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190 (Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190)		4,84	perc	27%	6,14
Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192 (Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192)					
Hungary - Short Operator (T-Com)_193 (Hungary - Short Operator (T-Com)_193)					
Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191 (Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191)					
Tudakozó plusz (Hungary - Short Directory Enquires_197 (T-Com))		120,96	perc	27%	153,62
Belföldi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_198 (T-Com))		76,61	db	27%	97,29
Nemzetközi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_199 (T-Com))		163,97	db	27%	208,24
Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com))		122,41	db	27%	155,46
Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com))		202,14	db	27%	256,71
Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com))		303,21	db	27%	385,07
Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com))		505,34	db	27%	641,79
Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com))		758,02	db	27%	962,68
Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com))		1 137,02	db	27%	1 444,02
Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com))		1 927,30	db	27%	2 447,67
Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com))		2 569,73	db	27%	3 263,55
Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com))		3 870,72	db	27%	4 915,81
Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com))		5 160,96	db	27%	6 554,42
Egyéb; SAT; stb. (EMSAT)		37,43	perc	27%	47,54
Egyéb; SAT; stb. (ELLIPSO SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (GARUDA SATELLITE)		3,68	perc	27%	4,68
Egyéb; SAT; stb. (GLOBALSTAR SATELLITE)		62,79	perc	27%	79,75
Egyéb; SAT; stb. (GLOBAL NETWORKS SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (ICO GLOBAL COMMUNICATIONS SATELLITE)		67,75	perc	27%	86,04

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 2

Tarifacsoport: ZipFone Full - Egyéni

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN C)		1 004,53	perc	27%	1 275,75
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST B)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN C)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST B)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN B)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST A)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN B)					
Egyéb; SAT					
Egyéb; SAT; stb. (INTERNATIONAL FREEPHONE)		121,42	perc	27%	154,20
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC B)					
Egyéb; SAT; stb. (IRIDIUM SATELLITE)		45,93	perc	27%	58,33
Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel) (Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel))		4 000,00	db	27%	5 080,00
Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile))		124,00	db	27%	157,48
Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile))		1 000,00	db	27%	1 270,00
Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel))		360,00	perc	27%	457,20
Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel))					
Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor))		240,00	perc	27%	304,80
Nemzetközi v2 10					
Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile))		252,00	perc	27%	320,04
Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile))		400,00	perc	27%	508,00
Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile))					
Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor))		380,00	perc	27%	482,60
Nemzetközi v2 1		23,04	perc	27%	29,26
Nemzetközi v2 11		480,00	perc	27%	609,60
Nemzetközi v2 2		28,80	perc	27%	36,58
Nemzetközi v2 3		44,00	perc	27%	55,88
Nemzetközi v2 4		60,00	perc	27%	76,20
Nemzetközi v2 5		80,00	perc	27%	101,60
Nemzetközi v2 6		88,00	perc	27%	111,76
Nemzetközi v2 7		96,00	perc	27%	121,92
Nemzetközi v2 8		120,00	perc	27%	152,40
Nemzetközi v2 9		144,00	perc	27%	182,88

## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 1

Tarifacsoport: ZipFone Full

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny.egység	ÁFA	Bruttó
Alapdíj		944,88	hónap	27%	1200,00
Alapdíj Zipnet szolgáltatás mellett		180,00	hónap	27%	228,60
Kapcsolási díj		0,00	db	27%	0,00
T-Com helyi hívás	Csúcsidő	6,00	perc	27%	7,62
T-Com helyi hívás	Kedvezményes	5,00	perc	27%	6,35
Belföldi távolsági	Csúcsidő	8,00	perc	27%	10,16
Belföldi távolsági	Kedvezményes	6,00	perc	27%	7,62
Belföld mobil - Pannon GSM	Kedvezményes	35,00	perc	27%	44,45
Belföld mobil - Vodafone					
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Vodafone	Csúcsidő	30,00	perc	27%	38,10
Belföld mobil - T-Mobile					
Belföld mobil - Pannon GSM					
Díjmentes (Hungary - National Toll free)		1,57	perc	27%	2,00
ZipFone hálózaton belüli (Zalaszám ZipFone)					
Kék típusú szám hívás	Csúcsidő	4,50	perc	27%	5,72
	Kedvezményes	3,00	perc	27%	3,81
Instant messaging		0,00	db	27%	0,00
Hungary - Short Operator (T-Com)_193 (Hungary - Short Operator (T-Com)_193)		5,04	perc	27%	6,40
Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191 (Hungary - Short Nat_Operator (T-Com)_191)					
Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190 (Hungary - Short Int_Operator (T-Com)_190)					
Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192 (Hungary - Short Telegram_Operator (T-Com)_192)					
Tudakozó plusz (Hungary - Short Directory Enquires_197 (T-Com))		126,00	perc	27%	160,02
Belföldi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_198 (T-Com))		79,80	db	27%	101,35
Nemzetközi tudakozó (Hungary - Short Directory Enquires_199 (T-Com))		170,80	db	27%	216,92
Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix I. (T-Com))		127,51	db	27%	161,94
Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix II. (T-Com))		210,56	db	27%	267,41
Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix III. (T-Com))		315,84	db	27%	401,12
Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IV. (T-Com))		526,40	db	27%	668,53
Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix V. (T-Com))		789,60	db	27%	1 002,79
Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VI. (T-Com))		1 184,40	db	27%	1 504,19
Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VII. (T-Com))		2 007,60	db	27%	2 549,65
Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix VIII. (T-Com))		2 676,80	db	27%	3 399,54
Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix IX. (T-Com))		4 032,00	db	27%	5 120,64
Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com) (Hungary - Premium Audiofix X. (T-Com))		5 376,00	db	27%	6 827,52
Egyéb; SAT; stb. (EMSAT)		38,99	perc	27%	49,52
Egyéb; SAT; stb. (ELLIPSO SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (GARUDA SATELLITE)		3,83	perc	27%	4,87
Egyéb; SAT; stb. (GLOBAL NETWORKS SATELLITE)		65,41	perc	27%	83,07
Egyéb; SAT; stb. (GLOBALSTAR SATELLITE)					
Egyéb; SAT; stb. (ICO GLOBAL COMMUNICATIONS SATELLITE)		70,57	perc	27%	89,62



## Interneten keresztüli hangszolgáltatás (VoIP) - Tarifa jegyzék

Oldal: 2

Tarifacsoport: ZipFONE Full

Pénznem: HUF

Hívásirány	Időszak	Egységár	Menny. egység	ÁFA	Bruttó
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST M)		1 046,38	perc	27%	1 328,91
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN M)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN M)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-EAST C)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT ATLANTIC OCEAN-WEST C)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT INDIAN OCEAN C)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT PACIFIC OCEAN C)					
Egyéb; SAT					
Egyéb; SAT; stb. (INTERNATIONAL FREEPHONE)		126,48	perc	27%	160,63
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC MINIM)					
Egyéb; SAT; stb. (INMARSAT SNAC B)					
Egyéb; SAT; stb. (IRIDIUM SATELLITE)		47,85	perc	27%	60,76
Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel) (Hungary - PRS Audiofix_901895 (Invitel))		4 000,00	db	27%	5 080,00
Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_906360 (T-Mobile))		124,00	db	27%	157,48
Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiofix_90647 (T-Mobile))		1 000,00	db	27%	1 270,00
Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901890 (Invitel))		360,00	perc	27%	457,20
Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel) (Hungary - PRS Audiotex_901892 (Invitel))					
Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906025 (Telenor)) Nemzetközi v2 10		240,00	perc	27%	304,80
Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906033 (T-Mobile))		252,00	perc	27%	320,04
Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906037 (T-Mobile))		400,00	perc	27%	508,00
Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile) (Hungary - PRS Audiotex_906035 (T-Mobile))					
Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor) (Hungary - PRS Audiotex_906665 (Telenor))		380,00	perc	27%	482,60
Nemzetközi v2 1		23,04	perc	27%	29,26
Nemzetközi v2 11		480,00	perc	27%	609,60
Nemzetközi v2 2		28,80	perc	27%	36,58
Nemzetközi v2 3		44,00	perc	27%	55,88
Nemzetközi v2 4		60,00	perc	27%	76,20
Nemzetközi v2 5		80,00	perc	27%	101,60
Nemzetközi v2 6		88,00	perc	27%	111,76
Nemzetközi v2 7		96,00	perc	27%	121,92
Nemzetközi v2 8		120,00	perc	27%	152,40
Nemzetközi v2 9		144,00	perc	27%	182,88

#### 4. melléklet

### ETIKAI KÓDEX

A ZALASZÁM Internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózaton való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az előfizető, és a szolgáltató választása szerint az ÁSZF 9 illetve a 10.2.3. pontokban foglalt jogkövetkezményeket vonhatja magával az alábbi magatartások tanúsítása:

- Olyan anyag közzétételére használja fel az előfizető személyes web oldalát, amelyet a Szolgáltató saját belátása szerint törvénytelennek, erkölcsstelennek, vagy kifogásolhatónak talál.
- A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, ftp-vel stb.) amely szándékosan, vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül.
- A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére.
- Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.
- A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.
- Spam (önkényes tömeg e-mail, kereskedelmi e-mail) küldése
- Szolgáltatáshoz történő jogosulatlan hozzáférés
- Hálózati zavar okozása
- Szolgáltatás viszontértékesítése
- Vírusok terjesztése
- Hálózati teljesítmény túlzott lekötése
- Hálózati és személyes biztonság megsértése
- Olyan szoftver, vagy berendezés alkalmazása, amely lehetővé teszi a folyamatos kapcsolatot a modemes szolgáltatás esetében. (automatikus ping)

Nem megengedett magatartások, amelyek:

- bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
- szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkoztatást keltenek,
- pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
- súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
- becsmérlők és megalázók,
- faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
- egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
- elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
- bárkinek a magánéletét vagy a nyugalomát indokolatlanul zavarják,
- az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.

Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalokhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalomát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

## 5. sz. melléklet Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek  
(AUP - Acceptable Use Policy)

### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen. Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

#### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

#### **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

#### **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.