

**Mikroháló Távközlési, Szolgáltató Korlátolt
Felelősségű Társaság**

**(székhely: 1195 Budapest, Soroksári út 138., cégjegyzékszám:
01-09-861191)**

**Általános Szerződési Feltételek
távbeszélő szolgáltatás igénybevételére**

Budapest, 2008. június 30.

1. **A Szolgáltató adatai**

Név: Mikroháló Kft.
Cím: 1195 Budapest, Soroksári út. 138.
Cégjegyzékszám: 01-09-861191
Telefon: 06-1-353 9000, 06-21-22 33 000
Weboldal/e-mail: www.mikrohalo.hu; info@mikrohalo.hu
Adószám: 13240323-2-13
Bankszámlaszám: Volksbank 14100206-67003660-70000007

(a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)

2. **Ügyfélszolgálat elérhetősége**

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája (a továbbiakban: „**Ügyfélszolgálat**”) munkanapokon 09 órától 17 óráig tart nyitva.

Ügyfélszolgálat címe: 1144 Budapest, Rátót u. 18-20.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-21-2233 000
Ügyfélszolgálat fax száma: 06-1-353-9002
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@mikrohalo.hu
Internetes weblapjának címe: www.mikrohalo.hu

3. **A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás

64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás (beleértve az Emelt díjas hívásokat is)

64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

64.20.16.3 Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)

A jelen pont szerinti szolgáltatások részletes leírását az 1. számú melléklet tartalmazza.

4. **Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**Általános Szerződés Feltételek**”) célja, hogy a Szolgáltató által nyújtott hang szolgáltatások igénybevétele során az előfizető, és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keretjelleggel szabályozza.

4.1 Definíciók

Előfizető: minden természetes, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat elfogadja, és akivel a Szolgáltató az ebben foglaltaknak megfelelően előfizetői jogviszonyt hoz létre.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást, az Üzleti Előfizető kategóriába nem sorolható előfizető.

Üzleti Előfizető: Üzleti Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körön belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Igénylő: az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki leendő Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyt kíván létrehozni.

Szolgáltató: amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 3. pontban foglalt szolgáltatások nyújtására

Szolgáltatás(ok): a Szolgáltató által nyújtott, 3. pontban foglalt szolgáltatás, szolgáltatások együttese.

Előfizetői Szerződés: a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az Előfizetői Szerződésből áll.

Egyedi Előfizetői Szerződés: Az Előfizető és a Szolgáltató között a Szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, valamint az Általános Szerződési Feltételektől való, esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.

Előfizetői hozzáférés: egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz, vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatás(ok) - az Előfizető által - igénybe vehetővé váljanak.

Előfizetői hozzáférési pont: az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi.

Végberendezés: olyan termék vagy annak valamely alkotórésze, amelynek rendeltetése a Szolgáltatás igénybevétele céljából a távközlő hálózathoz való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül.

Hálózati berendezés: a Szolgáltató birtokában lévő, Végberendezésnek nem minősülő, a Szolgáltatás nyújtásához használt távközlő berendezés.

4.2 Általános szabályok

A Szolgáltató és az Előfizető az Előfizetői Szerződést írásban és online módon is megköthetik. Írásban a szerződés akkor tekinthető érvényesnek, ha mindkét fél arra feljogosított képviselője aláírja a szükséges iratokat. Online módon akkor érvényes a szerződés, ha az Előfizető kitölti a Szolgáltató erre a célra fenntartott, interneten működő szerződési adatbekérő adatlapját, és kifizeti a Szolgáltató által kibocsátott, a szolgáltatással kapcsolatos első számlát.

A Szolgáltató a Szolgáltatást az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára azonos feltételekkel nyújtja.

A felek az Általános Szerződési Feltételektől az Egyedi Előfizetői Szerződésben kizárólag az Előfizető javára térhetnek el.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő berendezést csatlakoztatni.

A Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozat tételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni, kivéve ha az Előfizető adataiból egyértelműen kiderül, hogy gazdálkodó szervezetről van szó. A gazdálkodó szervezet minden esetben Üzleti Előfizetőnek minősül. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződés egy példányát és az Általános Szerződési Feltételek kivonatát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket, illetve annak kivonatát a 21. pontban foglaltak szerint, Ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi.

4.3. Előfizetői igénybejelentés, igénybejelentések kezelése

Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a Szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, melyet az Igénylő személyesen, postai úton, elektronikus levélként, vagy telefax útján juttathatja el a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához. Az így előterjesztett igénybejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az igénylői bejelentés elvárt tartalmi elemei:

a) az Igénylő neve (ha nem egyéni, akkor cégszerű megnevezése), címe (székhelye)

- b) nem Egyéni Előfizető esetén az Igénylő cégkivonata (30 napnál nem régebbi), aláírási jogosultság igazolása (aláírási címpéldány);
- c) az előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye;
- d) a számhordozhatóságra vonatkozó igény esetén az érintett telefonszáma,
- e) az igénybejelentés helye és időpontja.

Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges fent felsorolt adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igénylőt 15 napos határidő kitűzésével írásban felkéri az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Amennyiben az Igénylő ezen 15 napos határidőn belül nem egészíti ki az igénybejelentést, a Szolgáltató az igénybejelentést jogosult a nyilvántartásból törölni.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés rögzítésétől számított 15 napon belül, írásban értesíti az Igénylőt az igénybejelentés elfogadásáról vagy elutasításáról.

Az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az igénybejelentés elfogadása esetén annak megjelölését, hogy a Szolgáltató az Igénylővel Egyéni Előfizetői Szerződés megkötésére mely időpontban (év, hónap, nap) vállal kötelezettséget, vagy
- b) az igénybejelentés elutasítása esetén, az elutasítás okáról.

A b) pont alatti esetben a Szolgáltató az igénybejelentést haladéktalanul törli a nyilvántartásából.

Amennyiben a Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát az értesítéssel együtt írásban postai levél formájában megküldi az Előfizetőnek. Az Előfizetői Szerződés a szerződés Előfizető által is aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése időpontjában jött létre. A szerződés létrejöttének időpontjáról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett Szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt haladéktalanul értesíteni köteles, továbbá az igényt nyilván kell tartania. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a Szolgáltatás nyújtás akadályai elhárultak, erről az Igénylőt 15 napon belül értesíteni köteles.

Az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Szolgáltatónak - a változás bekövetkezésétől számított - 15 napon belül írásban be kell jelentenie. Amennyiben fenti bejelentésnek az Igénylő határidőben nem tesz eleget, a jogkövetkezmények kizárólag őt terhelik.

4.4. A Szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai

4.4.1. A Szolgáltatás nyújtásának lehetősége

A Szolgáltató jogosult a jelen Általános Szerződési Feltételeket tudomásul vevő Előfizetővel a Szolgáltatásra Egyedi Előfizetői Szerződést kötni.

Az Általános Szerződési Feltételek a kiadás napjától kezdődően, annak megváltoztatásáig vagy visszavonásáig érvényesek.

4.4.2. A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételek a 3. pontjában felsorolt valamennyi Szolgáltatás igénybevételére általánosságban érvényes, azonban egy adott Szolgáltatás nyújtására az Előfizető és a Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés vonatkozik.

Az emelt díjas Szolgáltatás kizárólag Magyar Köztársaság területéről vehető igénybe. Ezen Szolgáltatást továbbá nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy emeldíjas számok hívásából (06-90) kizárt állomással rendelkeznek.

4.4.3. A Szolgáltatás korlátjai

Bizonyos számmezők, bizonyos szolgáltatók előfizetői körében esetlegesen nem minden esetben érhetőek el, mely a hívást indító szolgáltató rendszereinek beállítási hiánya vagy problémája. A Mikroháló minden más szolgáltatótól kész fogadni és végződtetni a kezdeményezett hívásokat, így azok végződtetése a Mikroháló rendszerében megoldott. A Mikroháló minden szolgáltató felé kész végződtetni a Mikroháló előfizetői köréből kezdeményezett hívásokat, mely hívásirányokat időről-időre aktualizálja a Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott jogerős szám kijelölési határozatok alapján.

5. **Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a Szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

5.1 Új hozzáférés létesítési idő

Az Előfizető a Szolgáltatásra tett Előfizetői Szerződés megkötését követően a Szolgáltatást 30 naptári napon belül igénybe veheti.

5.2 Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltatás rendelkezésre állása az, az évre vetített időtartam, amely alatt a Szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra/365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357 nap, mely 98%-nak felel meg.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az Általános Szerződési Feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a Szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A Szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével: 98%.

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan, a nap 24 órájában.

5.3 Szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése

Egy adott Szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

Az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetén az Előfizetőt a jelen Általános Szerződési Feltételek 14.2 pontjában meghatározott minőségi kötbér illeti meg.

6. A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

6.1 Szolgáltatás(ok) minőségi célértékei

Sikertelen hívások aránya

A sikertelen hívások valószínűségének értéke magyarországi hívásvégződtetés, magyarországi hívásvégződtetés és tranzit szolgáltatás esetén nem lehet rosszabb, mint azonos körzetben 1,4%, egyéb körzetben és külföldön 2,7%.

A hívások sikerességének arányát a Szolgáltató (az előírásoknak megfelelően) adott időszakokban lebonyolított próbahívások segítségével méri. A sikeres (30 mp-en belül létrejövő) kapcsolatok számát osztva az összes kezdeményezett hívások számával kapható meg az érték.

Hívások felépítési ideje

A belföldi hívások átlagos felépítési ideje legfeljebb 12 másodperc lehet.

Az Ügyfélszolgálat (hibafelvevő) bejelentkezése

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75 %-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

Értékét az ügyfélszolgálat telefonszámának beadása és a kezelő bejelentkezése között eltelt időtartam adja meg.

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználásra vonatkozóan):

A Szolgáltató hálózatán belül indított adatátviteli hívások 80 %-a során mért bit hibaarány (BER) nem lehet rosszabb a $10E-3$ értéknél.

6.2 Mérési módszerek

A minőségi mutatók mérése a *hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény*, valamint az *elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004 (XII.22) Kormányrendelet*, valamint a távközlési mérés-technikában kialakult és elfogadott, a hozzá szükséges hitelesített mérőmódszerekkel történik.

7. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, tartalma, a legrövidebb szerződési időszak

7.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető alábbi adatait kell tartalmaznia:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) Egyéni Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám, vagy más
- d) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye)
- e) az előfizetési, forgalmi díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek,
- f) az előfizetési, azonosítási szám(ok),
- g) a csatlakoztatott Végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- h) az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- i) a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
- j) az Általános Szerződési Feltételektől való eltérések.

Az Előfizetői Szerződésben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Amennyiben a természetes személy Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői Szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének az a)-b) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

7.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte

A Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásban megkötött, Egyedi Előfizetői Szerződés keretében biztosítja.

Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató aktiválja az Előfizető által kért telefonszámokat, azaz elindítja a szolgáltatást, és mindaddig hatályban van, amíg azt a felek fel nem mondják, vagy valamely okból meg nem szűnik.

Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jöhet létre.

7.3 Az előfizetői jogviszony tartalma, a felek jogai, kötelezettségei

7.3.1. Használat átengedése más részére

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatás harmadik személy részére történő átengedésére, illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A felek az Előfizetői Szerződésben ettől eltérően rendelkezhetnek.

7.3.2. Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a Szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módon használni. Szolgáltató az ezzel kapcsolatos teljes felelősséget harmadik személyekkel szemben kizárja.

Az információvédelemért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan Szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával.

7.3.3. Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására. A megfigyelési adatokat bizalmasan kezeli, és kizárólag saját üzleti céljaira használja.

7.3.4. Előfizető értesítése

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

Ha azonban az Előfizetőt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondásáról azért nem tudja értesíteni, mert a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján is értesítheti. Ezzel egyidejűleg az értesítést a Szolgáltató köteles az Ügyfélszolgálaton közzétenni.

7.3.5 Azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések

A szolgáltató ingyenesen biztosítja előfizetője számára, hogy annak kérésére azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

Az előző pontban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (II.26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

7.3.6 Hívásátirányításra vonatkozó rendelkezések

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető megtilthassa az átirányító előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító előfizető rendelkezése alapján, az előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását.

7.3.7 Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az egyetemes telefon szolgáltató által évente készített ingyenes előfizetői névjegyzékbe bekerüljön, és a névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse a nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői számát. Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása, iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

Ugyancsak ingyenesen biztosíthatja - az egyetemes szolgáltatóval történő megállapodás alapján - egyéni előfizető esetén, hogy az előfizető legalább egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

A nyilvános, vagy az információs szolgáltatókon keresztül hozzáférhető nyomtatott, vagy elektronikus telefonkönyvek, előfizetői listák, vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. Az előfizető jogosult arra, hogy

- (a) külön költség nélkül kimaradjon a nyomtatott, vagy elektronikus telefonkönyvből, előfizetői listából vagy címtárból;
- (b) a telefonkönyvben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra; vagy
- (c) lakcímét csak részben tüntessék fel a telefonkönyvben.

A Szolgáltató a nyilvános címtárában lévő adatokat arra használhatja, hogy Szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson a címtár adataiból. A Szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi a címtárban megjelenik, kivéve, ha az előfizető további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

7.3.8 A Szolgáltatás használatával járó veszélyek

A Szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi. A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató nem tudja garantálni, hogy a hálózaton folytatott távközlési forgalom lehallgathatatlan.

7.4 Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért

A szerződéskötést követő 30 napon belül a Szolgáltatónak a Szolgáltatást meg kell kezdenie, kivéve, ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben másképp állapodnak meg.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén (ha az a Szolgáltatónak felróható okokból következik be), az Előfizetői Szerződésben meghatározott időpont és az Előfizető által megrendelt Szolgáltatás tényleges átadásának időpontja közötti időszakra (késedelme idejére) köteles az Előfizető részére - a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt - kötbért fizetni. A késedelem idejére az Előfizető nem köteles a késedelemmel ténylegesen érintett Szolgáltatás előfizetési díját megfizetni.

Szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés kötelező biztosítására. Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli Előfizető által használt Végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha Előfizető Szolgáltatóval a hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodik meg.

7.5. Legrövidebb szerződési időszak

Amennyiben a felek az Előfizetői Szerződésben másként nem állapodnak meg, abban az esetben ha az Előfizetői Szerződés határozott időre jön létre, annak időtartama 3 hónapnál rövidebb nem lehet.

7.6. Az előfizetői igények elévülése

Az Előfizetői Szerződésből eredő igények 1 év alatt évülnek el.

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

8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásai szerint jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítására.

8.2. Az Előfizetői Szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása

8.2.1. Átírás

Átírásnak tekintendő, ha az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul.

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az Ügyfélszolgálaton együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia, vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel igazolnia.

Az átírás teljesítéséhez az alábbi dokumentumok szükségesek:

- a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó nyilatkozata,
- b) Egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításához szükséges iratok valamelyike (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány),
- c) Üzleti Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bírószági bejegyző végzés, alapító okirat) és aláírási címpéldány.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike, illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezzi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tartja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A fizetendő kötbér mértéke nem haladhatja meg az átírási díj háromszorosát. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját a Szolgáltató Díjszabása (2. melléklet) tartalmazza.

8.2.2. Áthelyezés

Áthelyezésnek minősül, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri.

Az Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató az erre irányuló kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt Szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezzi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Az Áthelyezési kéréséhez szükséges az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve a régi és a létesítendő előfizetői hozzáférési pont címét.

Az áthelyezés teljesítésének határideje nem lehet hosszabb az áthelyezés kérésétől számított 30 napnál, ha a műszaki feltételek rendelkezésre állnak.

Ha a Szolgáltató az áthelyezésre vállalt határidőt nem tartja be kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A fizetendő kötbér mértéke nem haladhatja meg az átírási díj háromszorosát. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az áthelyezés egyszeri díját a Szolgáltató a műszaki megvalósítás függvényében egyedileg határozza meg.

8.3. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződés Feltételeket egyoldalúan módosítani, azonban köteles ennek megváltozásáról 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően - levélben, elektronikus levélben, egyéb elektronikus hírközlési úton, vagy országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján - az Előfizetőt értesíteni, ezzel egyidejűleg a módosítást és a módosításokkal egységes szerkezetű Általános Szerződési Feltételeket az Ügyfélszolgálaton ingyenesen elérhetővé tenni, valamint a hatóságnak megküldeni.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást a módosított rendelkezésekre;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői Szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Az Előfizetői Szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, egyebekben az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e pontban részletezett eltérésekkel.

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

A Szolgáltató nem köteles a fentieket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A 8.3. e) pontban meghatározott díjak Előfizető általi elfogadásának minősül, ha az Előfizető a módosított díjakat, az értesítést követően a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a módosított díjakkal nem ért egyet és a módosított díj összegét nem fizeti meg, a Szolgáltató a 11.1.2. és 11.2.2. pontban foglaltak szerint jogosult eljárni.

8.4. Előfizetői Szerződés - Előfizető általi - egyoldalú módosítása

8.4.1. Az Előfizető előfizetői minőségének megváltozása

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette.

8.4.2. Fizetési mód megváltozása

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

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

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

8.4.3. Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő egyéb adat megváltozása

Ha az Előfizető valamely, az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változást megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért, vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

9. Az előfizetői Szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei és a fizetendő díj mértéke

9.1. A Szolgáltatás szüneteltetése

9.1.1. Szüneteltetés kérése az Előfizető részéről

A Szolgáltató köteles az előfizetői Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szüneteltetés kérhető legrövidebb időtartama Egyéni Előfizető, illetve Üzleti Előfizető esetében egyezően 6 hónap.

9.1.2. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetése

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

9.1.3. A szüneteltetés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás használata során a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek 7.3.2 pontjában meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikusan vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett - szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását - az Előfizető telefonon, elektronikusan vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett - szüneteltetheti.

9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére vonatkozó rendelkezések

Amennyiben a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott csökkentett díjat kell fizetnie.

Ha a Szolgáltatás 9.1.3. pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor szünetelésre - ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik az Előfizető a szünetelés időtartama alatt díj fizetésére nem köteles.

Ha a Szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor, a szünetelés alatt az Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj fizetendő.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

9.3. Vis maior

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel olyan a feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan sürgősségi helyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a Szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges.

A vis maior körülmények mentesítik a feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt amíg a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a *Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény* megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerinti egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól,

amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

10. A Szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a 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;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja
- c) 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 Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A korlátozás feloldásának díját az 2. számú mellékletben lévő Díjszabás tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a hálózati szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférési szolgáltatás igénybevételét, az előzőekben felsorolt b)-c) pontokban meghatározott feltételek esetén.

11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei

11.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

11.1.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

- e) az Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

11.1.2. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A határozott idejű Előfizetői Szerződést bármelyik fél jogosult tizenöt (15) napos határidővel felmondani, ha a másik fél súlyosan megsérti az Előfizetői Szerződésben foglalt rendelkezéseket, továbbá ha a másik fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárást, illetve végelszámolást jogerősen elrendelték.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Előfizető

- a) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működésének, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül szünteti meg;
- b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenne, egyoldalúan és neki felróható okból a Szolgáltatást alkalmanként legalább 96 óra időtartamra nem nyújtja.

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, vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését 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.

A határozott idejű szerződés megszűnése, illetve megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

11.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

11.2.1 A határozatlan idejű Előfizetési Szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetési Szerződés megszűnése

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

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indokolás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje - a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével - nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

11.2.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést a 11.1.2. pontban meghatározott, súlyos szerződésszegésnek minősülő eseteknél tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel.

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, vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, 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.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése, illetve megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

11.3. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén

A Szolgáltató a 14.4. pontban meghatározott esetben, vagyis, ha a Szolgáltatónak fel nem róható esetben vált tartósan lehetetlenné a hiba kijavítása, mind a határozatlan, mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással hatvan (60) napos felmondási idővel megszüntetni.

Jelen pontban foglalt esetben a 11.4. pontban megjelölt rendelkezéseket nem kell alkalmazni.

11.4. Eljárás rendkívüli felmondás esetén

Szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet írásban, tizenöt (15) napos határidő kitűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani.

11.5. Közös szabályok felmondás esetén

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejáratának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem oka a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető fizetésképtelen, ellene csődeljárás vagy felszámolás indult, mind a határozatlan, mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal megszüntesse.

A fizetésképtelenség vélelmezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére 15 napon belül nem egyenlíti ki a tartozást, vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyon biztosítékot nem nyújtja.

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

Szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díj nemfizetés miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni. Az első felszólító levélre ez nem vonatkozik.

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

A Szolgáltató az előfizetői Szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében Ügyfélszolgálatot működtet.

12.1. Hibabejelentés, bejelentés módja

Az Előfizető a Szolgáltatás meghibásodását az Ügyfélszolgálatnál személyesen vagy a hibabejelentő szolgálatnál telefonon jelentheti be. Az elektronikus levélben tett észrevételeket a info@mikrohalo.hu címen lehet megtenni, mely észrevételeket a Szolgáltató visszaigazolásával kell elfogadottnak tekinteni.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által telefonon, vagy az Ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői Szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket el nem érő szintű használhatóságára vonatkozik (hiba teljesítés).

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- b) hiba jellege,
- c) az Előfizető azonosítási adatai (név, cím, ügyfélazonosító),
- d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

12.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot;
- c) a hibabejelentés 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.

12.3. A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását.

Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, az elvégzett vizsgálat alapján Előfizetőt Szolgáltató haladéktalanul értesíti arról, hogy

- a) A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 12.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította.
- b) A hiba kijavítását megkezdte.
- c) A hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni ezért az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel.

12.4. Hibaelhárítási idő

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult minőségi panaszok hibaelhárítását az esetek 80%-ában legfeljebb 72 órán belül elvégzi.

A fent leírtak nem teljesítése esetén a Szolgáltató 14.3. pont szerinti kötbér fizetésére köteles, a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időtartamra.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a hiba elhárításának időpontját a hibajegyen rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy a Szolgáltató ezt is a hibajegyen rögzíti.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

12.5. Hibaelhárítási adatok őrzése

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított 1 évig őrzi meg, az adatkezelési szabályok betartásával.

13. Ügyfélszolgálat működés, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

13.1. Ügyfélszolgálat működése, elérhetősége

A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszainak kivizsgálására és orvoslására, valamint az Előfizetők tájékoztatására

Ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségét jelen Általános Szerződési Feltételek 2. pontja tartalmazza.

Ha az Ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát jelent be, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 12. pontja szerint jár el.

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

A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalma alapján, Ügyfélszolgálatán közléseket, hogy

- a) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- c) az előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető részére valamelyik igénybe vett Szolgáltatásra jóváírja vagy az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékével.

13.2. Díjreklamációra vonatkozó adatvédelmi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy adatkezelési szabályainak figyelembevételével, az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen

megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

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

13.3. Bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén követendő szabályok

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni.

A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személy végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

13.4. Számlamelléklet adása

A Szolgáltató a honlapján (<http://www.mikrohalo.hu/s-ugyfelszolgalat.html>) kizárólag az adott Előfizető által hozzáférhető módon teszi elérhetővé az Előfizető utolsó 3 havi számláit, aktuális folyószámla egyenlegét, továbbá az utolsó számla kibocsátását követő hóközi forgalmat elektronikus formában A nyomtatott számla postai úton történő megküldése csak az Előfizető arra vonatkozó külön kérése alapján történik térítés ellenében, melynek díja postázásonként nettó 250 Ft.

13.5. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 15 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 11.1.2., illetve 11.2.2 pontjában foglaltak szerint felmondani.

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

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

14. Az Előfizető jogai az előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

14.1. Szerződés szerinti teljesítés

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek, minőségi paraméterek szerint nyújtani az Előfizető részére.

14.2. Minőségi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató neki fel nem róható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni. Nem számít kiesésének, így nem csökkenti a rendelkezésre állási mutatót az Előfizető kérésére (érdekkörében), vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt történt és annak a szerződés szerinti maximális időtartamán belüli szünetelés, illetve a Szolgáltatónak fel nem róható okból bekövetkező kiesés.

Egy adott Szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból bekövetkezett szolgáltatás kiesés

(hibás teljesítés) mértéke, az adott Szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az előző 6 hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. 6 hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

A fizetendő kötbér maximális mértéke a havi díj 30%-a.

14.3. Hibás teljesítési kötbér

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

Ha a hiba következtében az előfizetői Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző 6 hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. 6 hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást tudja használni, de azt a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a meghatározott kötbér felét fizeti.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, és az Előfizető kötbér igényt jelentet be, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja vagy az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti.

A fizetendő kötbér maximális mértéke a havi díj 30%-a.

14.4. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése

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

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 11.3. pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

14.5. Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti.

14.6. Előfizetői Szerződésből eredő viták rendezése

Az Egyéni Előfizetőnek a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala mellett lehetősége van a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez.

Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

15. Az előfizetői Végberendezés csatlakoztatásának feltételei

15.1. Végberendezésekre vonatkozó alapkövetelmények

Minden előfizetői Végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse:

- a) a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
- b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

- a) távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakozásra;
- b) arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében;
- c) a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és magánélethez fűződő jogainak védelmére;
- d) a visszaélések megakadályozására;
- e) a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
- f) a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti az Általános Szerződési Feltételek jelen pontjában meghatározott alapvető követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelési jelöléssel.

A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető távközlő Végberendezésének csatlakozását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés

teljesíti az Általános Szerződési Feltételek jelen pontjában meghatározott követelményeket és el van látva CE vagy H megfelelési jelöléssel.

15.2. Előfizető saját eszközeinek karbantartása

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított Végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek.

Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjától, illetve fizikai elhelyezkedésétől.

15.3. Tápellátás biztosítása

Az Előfizető előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Végberendezések és a Hálózati Berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami ezek működtetéséhez szükséges.

15.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a Végberendezések és a Hálózati Berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

15.5. Szolgáltató által kihelyezett berendezések megóvása

Előfizető a Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezéseket az Előfizető által aláírt és lepecsételt munkalapon veszi át. Előfizető aláírásával elismeri, hogy a berendezések Szolgáltató tulajdonát képezik, valamint, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a kihelyezett technikai berendezést köteles Szolgáltatónak visszaadni.

Előfizető köteles a Szolgáltató technikai berendezéseinek megóvása és állagromlásának illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a rendeltetésellenes használatot alkalmazottai, megbízottjai, illetve harmadik személyek részéről megakadályozni.

Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával elismeri, hogy a Szolgáltató technikai berendezéseinek Előfizető hibájából történő károsodásáért, elvesztéséért teljes felelősséggel tartozik, mely esetben a Szolgáltató kárát a

technikai berendezések beszerzési értékén köteles megtéríteni. Előfizető ezen nyilatkozata tartozás elismerésének minősül, amely polgári peres eljárás során felhasználható.

15.6. Szolgáltatás igénybevételének ellenőrzése, karbantartás

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében ez szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni.

Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kislevegalmú időszakban - köteles elvégezni.

Az ilyen jellegű kiesések időtartama összességében és szolgáltatási éven belül nem haladhatja meg az 5 napot, alkalmanként pedig a 72 órát.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a helyiségeibe, illetve a területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéséhez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizető teljes körűen felel. A hozzájárulás megtagadása miatt előálló szolgáltatás-kiesés nem csökkenti az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontjában meghatározott éves rendelkezésre állási időt.

A karbantartás ideje alatt a Szolgáltatás kiesése nem csökkenti a fenti éves rendelkezésre állási időt.

A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége az Előfizető által biztosított Végberendezésekre nem terjed ki.

15.7. Szolgáltató mentesülése a felelősség alól

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

- a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő Végberendezés okozta;
- b) a hibát a Végberendezés, vagy a Szolgáltatás Előfizető általi szakszerűtlen vagy rendeltetésellenes kezelése okozta;
- c) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
- d) a hibát a szerződéses kötelezettségek, vagy a jogszabályi rendelkezések Előfizető általi megszegése okozta;
- e) a hibát a tápellátás hibája okozta;
- f) a Szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés, vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- g) a hibát a vírusvédelem hiánya okozta;

h) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

15.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség

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

16. Adatkezelés fajtái, tárolásuk, továbbításuk célja, adatbiztonság

16.1. Adatszolgáltatás

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

Az Általános Szerződési Feltételek jelen pontja alapján teljesítendő adatszolgáltatás elmulasztásából eredő vagy azzal kapcsolatos valamennyi kárt, illetve egyéb következményt az Előfizető köteles viselni.

16.2. Adatok nyilvántartása

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

16.3. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait *a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott információkat, adatokat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra és mértékben használja fel, és nem hozza azokat – hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető erre irányuló kívánsága esetét kivéve – harmadik személy tudomására.

A Szolgáltató az Előfizető részére Ügyfélszolgálatán betekintésre rendelkezésre bocsátja a Szolgáltatónál hatályos adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.

Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat különösen az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamáról,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteiről,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés paragrafusának, számáról,
- f) a személyes adat kezelésének céljáról.

A szabályzatban ezenfelül tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a) a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c) abból a célból, hogy a hírközlési szolgáltatást megfelelően nyújtsa.

A Szolgáltató továbbá az Előfizető kérésére közli az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse - kérésre - az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja

- a) azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
- b) az a) pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

17. Az előfizetői Szolgáltatások díja, díjfizetés és számlázás módja, ideje

17.1. Előfizetői Szolgáltatások díjai

Egyszeri díj: minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató a Szolgáltatás kiépítéséért, beállításáért, illetve elindításáért számít fel a Szolgáltatás megindításakor. Egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért jogosult a Szolgáltató felszámítani, az egyszeri díj kiszámlázása előre történik. Ennek mértékét a Díjszabás tartalmazza.

Havi díj: minden olyan - az igénybevétel mértékétől (forgalomtól) független - díj, amelyet Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A havi díjat a Szolgáltató előre számlázza az Előfizető számára.

Forgalmi díj: olyan díj, melyet a Szolgáltató az adott számlázási időszakban végzett forgalom után, havonta számlázza az Előfizetőnek.

17.2. Díjazás alapelvei, a díjak mértéke

A Szolgáltatás árazása a távközlési szektor piaci versenyén alapul, a díjak nyilvánosak.

17.2.1. A Szolgáltatás díjai

Az Előfizető által fizetendő díjak mértékét az adott Szolgáltatásra vonatkozó, a 2. mellékletben található Díjszabás tartalmazza, amely megtalálható a következő címen: www.mikrohalo.hu, valamint az Ügyfélszolgálaton kifüggesztve.

A Díjszabás a Szolgáltatás díjainak körében egyaránt tartalmazza az emelt díjas, illetve esemény díjas szolgáltatások díjazását.

17.2.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai

Az esetleges kiegészítő szolgáltatások díjait a Díjszabás tartalmazza.

17.2.3. Kedvezmények a díjakban

Kedvezményeket a díjakban a Szolgáltató a Díjszabás, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújthat.

17.2.4. Eltérő előfizetői igények díjszabása

A Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmazhat, ha az Előfizető igénye eltér a megrendelni kívánt Szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől. (Ilyen eltérés lehet a Szolgáltató által vállalt minőségi szintnél magasabb szintű szolgáltatási igény, redundáns összekötési igény, egyéb konfiguráció stb.)

17.3. Díjak módosítása

A Szolgáltató a díjakat az Általános Szerződési Feltételek 8. pontjában foglaltak szerint jogosult módosítani.

17.4. Számlázás módja

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel, készíti el és az Előfizető külön igénylése alapján küldi meg postai úton az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem kapja kézhez a számlát, úgy ennek tényét a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán jelentheti.

17.5. Díjak megfizetése

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti meg. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig -, valamint, ha a bejelentés megtételére vonatkozó kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti, késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A késedelmi kamat mértéke a fenti esetekben Egyéni Előfizető esetén a mindenkori jegybanki alapkamat, üzleti/intézményi Előfizető esetén a mindenkori jegybanki alapkamat hét százalékkal növelt értéke.

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

17.6. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

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

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés az időtartamként meghatározott idő lejárta előtt, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés lejártáig járó havi díjakat, valamint az addig nyújtott kedvezmények egyösszegű meg- illetve visszafizetésére. A késedelmi kamat mértékére a 17.5. pontjában foglalt kamatszabályok irányadóak.

18. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Más telefonszolgáltató előfizetőjének lehetősége van arra, hogy a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül a Szolgáltató választása esetén megtarthassa földrajzi előfizetői számát („hordozott szám”). Szolgáltató későbbiekben biztosítja megrendelőinek - amennyiben őt választják - hogy megtarthassák nem földrajzi előfizetői számaikat is.

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

Szolgáltató - mint átvevő szolgáltató - az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

A Szolgáltató eljár az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében.

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatás fennmarad, az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződést ez okból megszüntetni nem lehet, azt értelemszerűen módosítani kell.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

Az Előfizető az előfizetői szám hordozását, vagy továbbhordozását legkorábban a szolgáltatás megindítása után harminc (30) nappal kezdeményezheti.

A számhordozással

- (a) hangposta üzenetek nem vihetők át,
- (b) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész,
- (c) az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék az átvevő szolgáltató hálózatán nem használható.

A Szolgáltató a hozzá behordozni kívánt számok esetén az igény teljesítését az átadó szolgáltatótól az előfizetői hurok átengedése nélkül vállalja.

A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást a közreműködő szolgáltató általános szerződési feltételeiben leírtak alapján veheti igénybe. Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást.

Ha a számátadással érintett Előfizetőnél az átadást követően állapítja meg a Szolgáltató a díjtartozást, az átvevő szolgáltató köteles együttműködni az átadó Szolgáltatóval a számlatartozás kiegyenlítése érdekében.

A számhordozhatóság 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.

Az előfizetői igény bejelentését követő 6 munkanapon belül az átvevő szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakokról, amelyek közül az előfizető választhat.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 8 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt az igény bejelentését követő 10 munkanapon belül teljesíteni kell, kivéve ha az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban meghatározottak szerint valósul meg.

Az előfizetői szerződés a számhordozás szolgáltatás műszaki megvalósításával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik, vagy módosul.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizető 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 elérése az Előfizető által jelzett időponttól nem volt elérhető.

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az Előfizetőnek lejárt számlatartozása áll fenn. Abban az esetben, ha az átadást követően keletkezik ilyen követelés, az átvevő szolgáltató köteles együttműködni az átadó Szolgáltatóval a számlatartozás kiegyenlítése érdekében.

20. Felügyeleti szervek címe, elérhetősége

20.1. Nemzeti Hírközlési Hatóság

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság gyakorolja.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság elérhetőségei:

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

20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala

A Hivatal elérhetőségei:

Telefon: 4577-141
Fax: 4577-105
E-mail: hfjkh@nhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének feladatai különösen az alábbiak:

- a) Fogyasztók érdekeinek védelme érdekében a fogyasztói csoportokat érintő anomáliák feltérképezése, lehetséges megoldások kidolgozása. Preventív fogyasztói érdekérvényesítő munka. A bejelentések szakszerű kezelése, fogyasztók jogi támogatása, szükség esetén próbaperek indítása.
- b) Fogyasztói tájékoztatás minden olyan kérdéstről, amellyel kapcsolatban félreértések vannak. Rendszeressé váló tájékoztatás arról, hogy a fogyasztók hogyan használhatják jobban és olcsóbban az egyes információtechnológiai eszközöket.
- c) Nemzeti Hírközlési Hatósággal, az egyéb társhatóságokkal, valamint a hírközléssel kapcsolatos érdekvédelmi szervezetekkel való szoros együttműködés, összehangolt érdekvédelmi tevékenység.

21. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételek az Ügyfélszolgálaton megkapható, valamint a Mikroháló Kft. internetes honlapjáról (www.mikrohalo.hu) letölthető.

1. melléklet

A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

1. Távbeszélő szolgáltatások leírása

1.1 Nyilvános, helyhez kötött távbeszélő szolgáltatások

Meghatározás

A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás) 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. A Szolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amelynek során beszéd valósidejű-, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezéséről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben (Azonosítók Nemzeti Felosztási Terve) meghatározott választási eljárás útján lehetséges. A Szolgáltatás 300-3000 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé. Hordozó szolgáltatásként megfelelő végberendezések esetén használni lehet G3 telefax (távmásoló) átvitelre, és 9600 bit/s sebességű adatátvitelre is.

Az Előfizetők által kezdeményezett hívást, a Szolgáltató kapcsolóközpontja fogadja, majd a hívott fél számától függően a Szolgáltató szerződéses partnereinek hálózatán keresztül végződteti.

Kezdeményezés

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett helyi, helyközi, belföldi távolsági- és nemzetközi telefonhívások, valamint a belföldi mobil rádiótelefon hálózatokba irányuló telefonhívások végződtetését vállalja.

Területi korlátok

A szolgáltatás Magyarország egész területéről, a műszaki lehetőségektől függően bárhol igénybe vehető.

Az igénybevétel korlátai

Az előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a szolgáltatóval szemben.

Díjazás

A Nyilvános Távbeszélő szolgáltatás használatáért fizetendő díjakat a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete, a Díjszabás tartalmazza.

1.2. Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)

Meghatározás

A VoIP szolgáltatás Internet Protokollt alkalmazó beszédcelű adatátvitel szolgáltatás és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás. Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, melynek során a szolgáltató VOIP átjárót működtet, melyhez a csatlakozást SIP protokoll segítségével engedélyezi.

Kezdeményezés

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő végberendezéssel.

Az előfizetői számokon különleges díjazású (díjmentes, osztott díjas, emeltdíjas, illetve emelt díjas megkülönböztetett) szolgáltatás, mobil rádiótelefon szolgáltatás és helyhez kötött telefon szolgáltatás nem nyújtható.

Területi korlátok

A szolgáltatás területi korlátoktól mentesen, a műszaki lehetőségektől függően bárhol igénybe vehető.

Az igénybevétel korlátai

Az előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a szolgáltatóval szemben. A szolgáltatás igénybevételéhez jó minőségű internet kapcsolatra van szükség. A minimális sávszélesség igény :az egyszerre beszélgetést kezdeményezők száma x 40kB/s (le és feltöltési irányban egyaránt).

Díjazás

A szolgáltatás használatáért fizetendő díjakat a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete, a Díjszabás tartalmazza.

1.3. Belföldi zöld szám

Meghatározás

A szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. A belföldi zöld szám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes, a beszélgetés teljes díjtételét a zöld szám előfizetője fizeti.

Kezdeményezés

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjeggyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A nyilvános állomásokon a készülék működtetése érdekében pénzürmét kell bedobni, de a pénzürmét a készülék a beszélgetés végén visszaadja. Telefonkártyával üzemelő nyilvános állomások esetén a hívás kezdeményezéséhez szükséges a kártya, azonban nem kerül felhasználásra egyetlen egység sem a beszélgetés folyamán.

Területi korlátok

A szolgáltatás Magyarország egész területéről hívható.

Az igénybevétel korlátai

Az előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a szolgáltatóval szemben. A beszélgetési díjat a hívott fizeti.

Díjazás

A beszélgetési díj a hívó számára ingyenes, az egész beszélgetési díjat a szolgáltatásra előfizető fizeti meg.

1.4. Belföldi kék szám

Meghatározás

A szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások csökkentett díjtétellel felhívhassák, megosztott díjazású számot ad. A belföldi kék szám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményezőnek a helyi hívás díjával megegyező díjat kell fizetnie, a beszélgetés ezen felüli díjtételét a kék szám előfizetője fizeti.

Kezdeményezés

Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal.

Területi korlátok

A szolgáltatás Magyarország egész területéről hívható.

Az igénybevétel korlátai

Az előfizetőnek nincs lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a szolgáltatóval szemben.

Díjazás

A beszélgetési díjból a hívó a kezdeményezett hívások esetében a hívás időtartamának és a díjazási időszaknak megfelelő helyi hívás díját fizeti meg. A hívott fél a helyi díjjal csökkentett, a hívott díjzónától és díjazási időszaktól függő díjat fizeti.

1.5. Emeltdíjas távbeszélő szolgáltatás

Emeltdíjas szám

A hívó által kezdeményezett emeltdíjas hívások.

Meghatározás

Az emeltdíjas szám szolgáltatás keretében az emeltdíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emeltdíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük. Amennyiben a szolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, akkor a nyereményjátékban történő részvételi lehetőség biztosítása érdekében a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat. Ennek következtében a szolgáltatás igénybevétele egyben a kapcsolási szám átadásához történő hozzájárulás is, abból a célból, hogy a nyereményjátékban történő részvétel biztosítható legyen. A nyereményjáték lebonyolítója részére a kapcsolási számon kívül más adat nem kerül átadásra.

Kezdeményezés

A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90) és a hatjegyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

Egyéb korlátok

A nyilvános állomásokról az emeltdíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy emeldíjas számok hívásából (06-90) kizárt állomással rendelkeznek.

Díjazás

Szabadáras. Az emeldíjas számok hívásáért fizetendő díjakat a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete, a díjszabás tartalmazza.

A belföldi zöld szám, a belföldi kék szám és a belföldi emeldíjas szám hívása esetében előfordulhat, hogy bizonyos szolgáltatók még nem rendezték be rendszereikbe a Mikroháló számmezőit, ezért ezen szolgáltatók előfizetői nem tudják a Mikroháló előfizetőit felhívni. Az ebből eredő felelősséget a Mikroháló teljes egészében a hívást indító szolgáltatóra hárítja, de minden tőle telhetőt megtesz a számok elérhetőségének mielőbbi biztosítása érdekében.

2. melléklet

DÍJSZABÁS

1. Belföldi tarifák

	Csúcsidő	Csúcsidő n kívül	Csúcsidő	Csúcsidő n kívül	Csúcsidő	Csúcsidő n kívül	Csúcsidő	Csúcsidő n kívül
	Mikrofi x	Mikrofi x	21-es	21-es	Egyszerű	Egyszerű	EUR	EUR
Belföld - T-Com Budapest	4,98	3,90	4,92	3,25	6,50	6,50	0,0197	0,0130
Belföld - vezetékes számok	6,70	5,90	6,60	5,67	6,50	6,50	0,0300	0,0227
Szolgáltatási területen belüli hívás	0,00	0,00	0,00	0,00	6,50	6,50	0,0000	0,0000
Más Mikroháló Szolgáltatási terület	2,00	2,00	2,00	2,00	6,50	6,50	0,0100	0,0100
Pannon GSM	39,00	35,00	39,00	35,00	45,00	45,00	0,1800	0,1346
T-Mobile	39,00	35,00	39,00	35,00	45,00	45,00	0,1773	0,1346
Vodafone	39,00	35,00	39,00	35,00	45,00	45,00	0,1773	0,1346
kék számok	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,0192	0,0192
zöld számok	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0000	0,0000
segélyhívó	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0000	0,0000
Tudakozó 198 (hívásonként)	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	0,2538	0,2538
Tudakozó gyorshívás (hívásonként)	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	67,00	0,2500	0,2500
Különleges tudakozó 197 (perc)	130,00	130,00	130,00	130,00	130,00	130,00	0,5000	0,5000
Nemzetközi tudakozó 199 (hívásonként)	142,00	142,00	142,00	142,00	142,00	142,00	0,5400	0,5400

A csúcsidő 08.00 - 20.00 óra között.

Egyéb díjak				
	Mikrofi x	21-es	Egyszerű	EUR
Szerződéskötéskor esedékes díj	4 166	4 166	15 000	16,0230
Havidíj	1 242	825	0	4,7770
számfenntartási díj (éves)	0	0	2 000	

A díjak magyar forintban és ÁFA nélkül értendők, kivéve az EUR tarifát, ahol az árak Euroban kerültek megadásra. Az ÁFA megállapítása a mindenkor érvényes rendelkezések alapján történik.

A választható díjcsomagok közül az Egyszerű tarifacsomag előre fizetett (azaz prepaid jellegű) és perc alapú a számlázása, míg a többi utólag fizetendő (azaz postpaid jellegű) és másodperc alapú a számlázása. A perc alapú számlázás esetében minden megkezdett perc teljes percnak számít.

Az Egyszerű tarifacsomag esetében kiadott telefonszám használatát a Szolgáltató 1 naptári évig biztosítja a számfenntartási díj ellenében, amely időszakban feltöltési összegre vonatkozó korlátozás nincs. Az első évre vonatkozó számfenntartási díjat a szerződéskötéskor kifizetendő díj tartalmazza. A számfenntartási díj megfizetésének elmulasztása automatikusan a szolgáltatás felmondását jelenti.

2. Nemzetközi tarifák

Nemzetközi hívásirányokban nincs Kedvezményes, vagy Csúcsidőszak, a megadott díjak minden napszakra érvényesek! Amely esetekben nincs külön megnevezve valamely Mobil szolgáltató ott az adott országra vonatkozó Mobil megnevezés érvényes!

Amely esetekben nincs külön megnevezve Mobil hívásirány ott az adott országra megadott díj érvényes!
Az Egyszerű tarifacsomag díjszámítása perc alapon a többi Tarifa esetében pedig másodperc alapon történik!

1. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R	2. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R			
Alaska USA	9	8	9	0,0 4	Dél Korea	14	12	14	0,0 6			
Amerikai Egyesült Államok					Finnország							
Anglia					Görögország							
Argentína					Hawaii USA							
Ausztrália					Horvátország							
Ausztria					Japán							
Belgium					Kína Mobil							
Chile					Kolumbia							
Ciprus					Malaysia							
Csehország					Mexikó Guadalajara							
Dánia					Mexikó Mexikóváros							
Észtország					Mexikó Monterey							
Franciaország					Monaco							
Hollandia					Puerto Rico							
Hong Kong					Szingapúr Mobil							
Írország					Szlovákia							
Kanada					Szlovénia							
Kína					Tajvan							
Lengyelország					Thaiföld							
Luxemburg					Törökország							
Németország					Új Zéland							
Norvégia					Venezuela							
Olaszország					Virgin Szigetek US							
Oroszország Moszkva												
Portugália												
Spanyolország												
Svájc												
Svédország												
Szingapúr												

4. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Andorra	32	31	32	0,1 2
Bahama				

3. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Albánia	25	23	25	0,0 9
Brunei Darussalam				
Bulgária				
Dél Afrika				
Dél Korea Mobil				
Gibraltár				
Grúzia				
Guam				
Izrael				
Liechtenstein				
Oroszország				
Oroszország Szentpétervár				
Peru				
Románia				
Törökország Észak Ciprus				
Vatikán				

Francia Guayana				
Litvánia				
Macedónia				
Makaó				
Malaysia Mobil				
Martinique				
Oroszország Astelit				
Oroszország Combellga				
Oroszország Comstar				
Oroszország Globaltel				
Oroszország Mobil				
Oroszország Nakhoda				
Oroszország Sovintel				
Oroszország Tatársztán				
Szerbia				
Zimbabwe				
Lettország				
Mongólia				

5. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Amerikai Szamoa	43	39	43	0,1 6
Anguilla				
Bahrain				
Banglades				
Bermuda				
Bolívia				
Brazília				
Ciprus Mobil				
Costa Rica				
Észak Mariana Szigetek				
Indonézia				
Izrael Mobil				
Kuvait				
Laosz				
Libanon				
Málta				
Örményország				
Szerbia Koszovó				
Tajvan Mobil				

6. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Antigua és Barbuda	54	49	54	0,2 0
Ghána				
Kambodzsa				
Kazahsztán				
Kirgizisztán				
Kirgizisztán Mobil				
Mexikó				
Montenegró				
Turks és Caicos-szg.				
Ukrajna				
Uruguay				
Üzbegisztán				
Virgin Szigetek USA				
Zambia				

7. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
--------------------------	--------------	-----------	--------------	---------

8. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
--------------------------	--------------	-----------	--------------	---------

Burundi				
Csehország Mobil				
Dominikai Köztársaság				
Egyiptom				
El Salvador				
Gabon				
Guatemala				
India				
Japán Mobil				
Jemen				
Jordánia				
Kazahsztán Mobil				
Kenya	65	59	65	0,24
Kolumbia Mobil				
Kongó				
Malawi				
Marokkó				
Mauritius				
Panama				
Réunion				
Ruanda				
Sri Lanka				
Uganda				
Ukrajna Mobil				
Vietnám				

Botsvána				
Chile Mobil				
Dél Afrika Mobil				
Ecuador				
Egyesült Arab Emírátságok				
Finnország Mobil				
Grúzia Mobil	76	69	76	0,28
Holland Antillák				
Mongólia Mobil				
Montserrat				
Niger				
St. Kitts és Nevis				
Turks és Caicos-szg. Mobil				
Venezuela Mobil				

9. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
--------------------------	--------------	-----------	--------------	---------

10. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
---------------------------	--------------	-----------	--------------	---------

Afganisztán									
Albánia Mobil									
Algéria									
Anglia Mobil									
Angola									
Anguilla Mobil									
Argentina Mobil									
Aruba									
Ausztrália Mobil									
Ausztria Mobil									
Azerbajdzsán									
Barbados									
Belgium Mobil									
Belize									
Benin									
Bhutan									
Bosznia Hercegovina									
Brazília Mobil									
Burkina Faso									
Cape Verde									
Cote Divoire									
Csád									
Dánia Mobil									
Dominikai Közösség									
Elefántcsontpart Mobil									
Franciaország Mobil									
Fülöp Szigetek									
Grenada									
Guinea									
Haiti									
Hollandia Mobil									
Honduras									
Horvátország Mobil									
Irak									
Irán	85	79	83	0,3 1					
Írország Mobil									
Izland									
Jamaika									
Kajmán Szigetek									
Kamerun									
Lettország Mobil									
Libanon Mobil									
Líbia									
Litvánia Mobil									
Mexikó Mobil									
Mozambik									
Nagorno Karabakh									
Nigéria									
Norvégia Mobil									
Omán									
Pakisztán									
Paraguay									
Seychelles-szkg.									
St Pierre és Miquelon									
Svédország Mobil Telenor									
Svédország Mobil Telia									
Szaud Arábia									
Szenegál									
Szlovákia Mobil									
Szudán									
Szváziföld									
Tadzsisztán									
Togo									
Törökország Észak Ciprus Mobil									
Törökország Mobil									
Türkmenisztán									
Görögország Mobil									
Andorra Mobil									
Egyenlítői Guinea									
Eritrea									
Észtország Mobil									
Etiópia									
Feröer-szkg.									
Fidzsi									
Gambia									
Gibraltár Mobil									
Izrael Palesztina									
Lesoto									
Libéria									
Macedónia Mobil									
Madagaszkár									
Mali									
Moldova									
Monaco Mobil									
Namíbia									
Nikaragua									
Örményország Mobil	98	89	98	0,3 6					
Palesztin területek									
Peru Mobil									
Portugália Mobil									
Románia Mobil Cosmorum									
Románia Mobil Mobifon									
Románia Mobil Orange									
St Vincent és Grenadine									
St. Lucia									
Suriname									
Svájc Mobil Orange									
Svájc Mobil Swisscom									
Svájc Mobil TDC									
Svédország Mobil									
Svédország Mobil Comviq									
Szerbia Mobil									
Szíria									
Tanzánia									
Tonga									
Tunézia									
Zimbabwe Mobil									
11. Nemzetközi sáv					Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R	
Bulgária Mobil					110	10 0	110	0,4 0	
Francia Guayana Mobil									
Francia Polinézia									
Guyana									
Kelet Timor									
Kongói Demokratikus Köztársaság									
Közép Afrikai köztársaság									
Lengyelország Mobil									
Luxemburg Mobil									
Maldív Szigetek									
Málta Mobil									
Marokkó és Ny-Szahara Mobil									
Marokkó Mobil									
Marshall Szigetek									
Martinique Mobil									
Mauritánia									
Mikronézia									
Montenegró Mobil									
Myanmar									
Németország Mobil									
Nepál									
Olaszország Mobil									
Palau									
Quatar									
Quatar Mobil									
11. Nemzetközi sáv (folytatás)									
Sierra Leone									

12. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Guadeloupe	120	10 9	120	0,4 4
Bosznia Hercegovina Mobil BIH				
Bosznia Hercegovina Mobil Mostar				
Bosznia Hercegovina Mobil Sparska				
Dzsibuti				
Fehéroroszország				
Románia Mobil Digi				
Románia Mobil Zapp				
St Pierre és Miquelon Mobil				
Svájc Mobil				
Svájc Mobil Tele2				
Togo Mobil				

15. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Comores-szvk.	238	21 6	238	0,8 7
Cook Szigetek				
Diego Garcia				
Niue				
Norfolk				
Salamon Szigetek				
St. Helena				
Szamoá				
Szomália				
Tuvalu				
Vanuatu				
Wallis and Futuna				

18. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Antarctica	1218	11 07	1218	4,4 3
Antarktisz				
EMSAT				
Globalstar				
Inmarsat A				
Inmarsat A Data				
Inmarsat Aero				
Inmarsat Mini M				
Iridium				

Spanyolország Mobil				
Svédország Mobil H3G				
Szlovénia Mobil Ipko				
Trinidad és Tobago				
Új Kaledónia				
Új Zéland Mobil				
Uruguay Mobil				

13. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Anglia egyéb	157	14 2	157	0,5 8
Ascension				
Ausztrália Mobil Optus				
Ausztrália Mobil Telstra				
Észak Korea				
Falkland Szigetek				
Grönland				
Közép-Afrikai Közt. Mobil				
Liechtenstein Mobil				
Mayotte				
Mianmar Mobil				
Németország egyéb				
Réunion Mobil				
San Marino				

14. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Grönland Mobil	197	17 9	197	0,7 2
Pápua Új Guinea				
Kiribati				

16. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Bissau-Guinea	373	33 9	373	1,3 6
Guantanamo				
Kuba				
Nauru				
Sao Tome és Principe				
Thuraya				
Tokelau				

17. Nemzetközi sáv	Mikrofi x	21- es	Egysze rű	EU R
Inmarsat B	538	48 9	538	1,9 6
Inmarsat M				
Hollandia Mobil Paging				