

# **Mikroháló Távközlési, Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

(székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi u. 137.sz)

## **Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére**

**Érvényes:  
2015. május 01.**

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	Általános adatok, elérhetőség .....	5
1.1.	A Szolgáltató neve, címe .....	5
1.2.	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei .....	5
1.2.1.	A Szolgáltató területi ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége .....	5
1.3.	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei .....	5
1.4.	A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	5
1.5.	A felügyeleti szervek elérhetősége .....	5
1.6.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
1.6.1.	Alkalmazandó jogszabályok .....	6
1.6.2.	Az ÁSZF elérhetősége .....	6
1.6.3.	Az ÁSZF hatálybalépése .....	6
2.	Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	7
2.1.	Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	7
2.1.1.	Fogalmak .....	8
2.2.	Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok.....	8
2.3.	A szerződéskötéstől számított határidők .....	9
2.4.	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése.....	9
3.	Az Előfizetői szolgáltatás tartalma .....	10
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma .....	10
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	10
3.3.	A segélyhívó szolgáltatások meghatározása .....	10
3.4.	A nyújtott szolgáltatás fajtája .....	10
3.5.	Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye .....	10
4.	Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	11
4.1.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségi célértékei.....	11
4.2.	A hálózatában alkalmazott forgalommérés, menedzselés leírása, amennyiben hatása van a nyújtott szolgáltatásra .....	11
4.3.	A hálózati biztonság.....	11
4.4.	Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	11
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:.....	12
5.1.	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetése .....	12
5.1.1.	A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére: .....	12
5.1.2.	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének további okai és szabályai .....	12
5.2.	Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása .....	13
5.2.1.	A szolgáltatás korlátozásának esetei:.....	13
5.2.2.	A szolgáltatás korlátozására vonatkozó szabályok .....	13
5.2.3.	A korlátozás feloldása, a szolgáltatás újbóli biztosítása.....	13
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	14
6.1.	Hibaelhárítási célértékek, eljárások .....	14

6.2.	Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....	14
6.2.1.	A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése.....	15
6.3.	Hibás teljesítés, viták rendezésének módja, kötbér .....	15
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje .....	15
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	16
6.6.	A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták rendezése .....	16
7.	Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	17
7.1.	Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	17
7.2.	Díjfizetési módok.....	17
7.3.	Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	17
7.4.	A kártérítési eljárás szabályai.....	17
7.5.	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	17
8.	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	18
9.	A Szerződés időtartama .....	21
9.1.	A szerződés időtartama, a szolgáltatás korlátozásának, módosításának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei .....	21
9.2.	Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei.....	21
9.3.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei .....	21
10.	Adatkezelés, adatbiztonság: .....	23
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, azok kezelése .....	23
10.1.1.	Személyes adatok védelme .....	23
10.1.2.	A szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmassága .....	23
10.1.3.	A szolgáltatás biztonsága .....	24
10.1.4.	Egyéb szabályok.....	24
10.1.5.	Forgalmi és számlázási adatok.....	25
10.1.6.	Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség.....	26
10.1.7.	Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra .....	27
10.2.	Adatbiztonsági szabályokról, adatkezeléssel kapcsolatos Előfizetői jogok és kötelezettségek .....	27
11.	Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatainak kezelése.....	28
12.	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei.....	29
12.1.	A határozott idejű Előfizetői Szerződés .....	29
12.1.1.	A határozott idejű Előfizetési Szerződés megszűnése .....	29
12.1.2.	A határozott idejű Előfizetési Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással.....	29
12.2.	A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés .....	29
12.2.1.	A határozatlan idejű Előfizetési Szerződés megszűnése.....	29
12.2.2.	A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással.....	30
12.3.	Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén .....	31
12.4.	Eljárás rendkívüli felmondás esetén .....	31
12.5.	Közös szabályok felmondás esetén.....	31
13.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	33
14.	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	34

14.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	34
14.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	34
14.3.	A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdo át képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	34
14.4.	Az adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás .....	34
15.	Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás .....	35

## **Mellékletek**

1. melléklet: A szolgáltatások leírása .....	36
2. melléklet: Díjszabás .....	40
3. melléklet: Adattípusok kezelése .....	49

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve, címe

Név: Mikroháló Kft.  
Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi u. 137.sz.  
Cégjegyzékszám: 01-09-197099  
Adószám: 13240323-2-42  
Bankszámlaszám: CIB bank: 10700581-48429106-51100005

(a továbbiakban: „Szolgáltató”)

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Ügyfélszolgálat címe: 1152 Budapest, Szentmihályi u. 137.sz.  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 21 2233 000  
06 1 353 9000  
Ügyfélszolgálat fax száma: 06 21 2233 002  
Ügyfélszolgálat nyitva tartása: Munkanapokon 09 - 17 óra között  
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@mikrohalo.hu  
Internetes honlapjának címe: www.mikrohalo.hu/s-ugyfelszolgalat.html

#### 1.2.1. A Szolgáltató területi ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége

##### Szeged

Ügyfélszolgálat címe: 6721 Szeged, Berliini krt. 10.  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 62 423 668  
06 21 2233 000  
06 1 353 9000  
Ügyfélszolgálat fax száma: 06 1 353 9002  
Ügyfélszolgálat nyitva tartása: Munkanapokon 09 - 17 óra között  
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@mikrohalo.hu  
Internetes honlapjának címe: www.mikrohalo.hu/s-ugyfelszolgalat.html

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

A hibabejelentő címe: 1152 Budapest, Szentmihályi u. 137.sz.  
A hibabejelentő telefonszáma: 06 21 2233 000  
06 1 353 9000  
A hibabejelentő fax száma: 06 21 2233 002  
A hibabejelentő nyitva tartása: Munkanapokon 09 - 17 óra között  
Hibabejelentő elektronikus levélcíme: info@mikrohalo.hu 0-24 óra

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Honlap: www.mikrohalo.hu

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

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

#### Média- és Hírközlési Biztos

Levezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: 1 457 7141  
Telefax: 1 457 7105

#### Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József Krt. 6.  
Levélcím: 1428 Budapest Pf. 20.

Telefon: 1 459 4800, 06 80 201 205  
Telefax: 1 210 4677

## **1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

### **1.6.1. Alkalmazandó jogszabályok**

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

### **1.6.2. Az ÁSZF elérhetősége**

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

**[www.mikrohalo.hu/s-ugyfelszolgalat.html](http://www.mikrohalo.hu/s-ugyfelszolgalat.html)**

### **1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése**

A jelen Általános Szerződési Feltételek eredeti változata napján lépett hatályba. Az ÁSZF módosítása(i) hatálybalépésének napja: 2015.05.01.

## **2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

A jelen általános szerződési feltételek célja, hogy a Szolgáltató által nyújtott hang szolgáltatások igénybevétele során az Előfizető, és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keretjelleggel szabályozza.

A Szolgáltató és az Előfizető az Előfizetői Szerződést írásban és online módon is megkötethetik. 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.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó - a lentebb leírtaknak megfelelő - Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi Előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést elektronikus úton az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni,

- c) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- d) az ajánlatot elutasítja.

Az igénybejelentést (az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az on-line rendszeren keresztül, vagy munkaidőben a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonján vagy az ügyfélszolgálati irodán személyesen, illetve írásban, postai úton, vagy faxon kell megtenni.

### **2.1.1. Fogalmak**

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

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

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

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

## **2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok**

Egyéni Előfizető esetén az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a) Igénylő neve és születési neve
- b) Igénylő édesanyja neve
- c) Igénylő címe
- d) Igénylő születési helye és ideje
- e) Személyi igazolvány száma
- f) Korlátozottan cselekvőképes Igénylő esetén a törvényes képviselőjének fenti adatai is
- g) Az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye
- h) Számlázási cím
- i) Számhordozási igény esetén az érintett telefonszám
- j) Az igénybejelentés helye és időpontja.

Üzleti Előfizető esetén az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a) Igénylő neve (teljes cégnév)
- b) Igénylő székhelye
- c) Igénylő aláírásra jogosult neve és személyigazolvány száma
- d) Meghatalmazott neve és személyigazolvány száma
- e) Meghatalmazott születési helye és ideje
- f) Cégjegyzékszám
- g) Adószám
- h) Pénzforgalmi jelzőszám
- i) Számlázási cím
- j) Az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye
- k) Számhordozási igény esetén az érintett telefonszám
- l) Távközlési kapcsolattartó neve, telefonszáma és



- email címe
- m) Pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma és email címe
- n) Az igénybejelentés helye és időpontja.

### **2.3. A szerződéskötéstől számított határidők**

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a 2.1. bekezdés b) pontjában foglaltak kivételével - legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A Szolgáltató részére rendelkezésre álló időtartamba nem számít bele azon időszak, amely alatt az Előfizető érdekkörébe tartozó okból nem kerülhet sor a szolgáltatás létesítésének vagy aktiválásának megkezdésére vagy folytatására.

Ezen határidő, illetve a Szolgáltató által a 2.1. pont b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Ezen kötbér felét köteles megfizetni Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig, amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti.

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

A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

### **2.4. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése**

Szolgáltató a részére beérkezett ajánlatokat azok beérkezését követően haladéktalanul nyilvántartásba veszi és iktatja. Szolgáltató megvizsgálja, hogy a hozzá beérkezett ajánlatok vagy igénybejelentések megfelelnek-e a 2.1. pontban foglalt kritériumoknak. Szolgáltató kizárólag a kritériumoknak megfelelő ajánlatot vagy igényt köteles ilyenként elfogadni. Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére - annak kézhez vételétől számított 8 napon belül - határidő megjelölésével jogosult felhívni Igénylőt.

Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. Megfelelően benyújtott ajánlat vagy igénybejelentés alapján Szolgáltató megkezd a 2.1. pontban részletezett vizsgálatot, eljárást.

Amennyiben ajánlattevő, illetve Előfizető személyét és az igényelt illetve nyújtott szolgáltatás paramétereit nem érintő változás következik be Igénylő, illetve Előfizető adataiban, úgy Szolgáltató ezen adatok változását nyilvántartási rendszerében átvezeti. Az egyéb szerződésmódosítási eseteket jelen Általános Szerződési Feltételek 9.2. és 9.3. pontja szabályozza.

### **3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma**

- 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

#### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A Szolgáltató a Szolgáltatást alapvetően Magyarországon nyújtja. A Szolgáltató társszolgáltató partnerein keresztül a szolgáltatást Magyarországon kívül is nyújthatja.

#### **3.3. A segélyhívó szolgáltatások meghatározása**

A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles ingyenesen biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül (ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is) a segélyhívó szolgálatokat.

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

Szolgáltató információt szolgáltat arról, hogy egyes hívások esetében a jel a saját hálózatát követően mely Szolgáltató hálózatába ment át.

#### **3.4. A nyújtott szolgáltatás fajtája**

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak.

#### **3.5. Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye**

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

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont ADSL esetén a kétirányú kapcsolatot biztosító telefonvonal, illetve amennyiben a Szolgáltató biztosít routert vagy egyéb eszközt, annak kimeneti pontja.

## 4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a vonatkozó jogszabályokban előírt műszaki előírásoknak megfelelően és a Szolgáltatóval együttműködő Partnerszolgáltatókkal kötött szerződésekben foglaltaknak megfelelően biztosított műszaki-technikai feltételek mellett a tőle elvárható módon nyújtja. A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az egyes szolgáltatás típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek az együttműködő partnerszolgáltatók szolgáltatásának függvényében.

### 4.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségi célértékei

#### Sikertelen hívások arányának minőségi célértéke

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 idejének minőségi célértéke

A belföldi hívások átlagos felépítési ideje legfeljebb 12 másodperc lehet.

#### Bit hibaaarány (hozzáférési vonalanként, másodlagos felhasználásra vonatkozóan) minőségi célértéke

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

### 4.2. A hálózatában alkalmazott forgalom mérés, menedzselés leírása, amennyiben hatása van a nyújtott szolgáltatásra

A Szolgáltató nem alkalmaz ilyen mérési módszereket.

### 4.3. A hálózati biztonság

A Szolgáltató a saját hálózatán belül az elektronikus hírközlési rendszerét érintő illetéktelen behatolások, támadások elkerülésére több szintű belső védelmi rendszert működtet, melynek működési mechanizmusát és leírását a megbízható védelem érdekében kizárólag Hatósági utasításra a Hatóság számára teszi hozzáférhetővé. A Szolgáltató biztosítja a személyes és egyéb adatok kiemelt védelméhez, illetve az Interneten továbbított adatok biztonságához szükséges technikai feltételeket és eljárásokat.

A Szolgáltató az írásban megkötött Előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi. A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

### 4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást IP hálózaton keresztül biztosítja, amelynek során a Szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával. A szolgáltatás hozzáférési pontja szabványos RJ45-ös csatlakozó. A szolgáltatás bármilyen, megfelelően beprogramozott IP végberendezésen keresztül igénybe vehető.

Ha az Előfizető bármilyen módon megváltoztatja a Szolgáltató által meghatározott beállítási adatokat, akkor a hálózat biztonságát, integritását veszélyezteti.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:**

### **5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetése**

A Szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- Az Előfizető kérésére
- A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén
- Közérdekből

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

#### **5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére:**

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

A szünetelés Előfizető által kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, üzleti Előfizető esetén 3 hónap.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni, melynek összegét jelen Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklete tartalmazza.

Határozott időtartamú szerződés esetében illetve hűségidő vállalása esetén, ha a határozott idő, illetve a hűségidő még nem telt le a kért szünetelés időtartamával a határozott idő, illetve a hűségidő meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

#### **5.1.2. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének további okai és szabályai**

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

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

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

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem mondja fel az Előfizető szerződést amiatt, hogy az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a

személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

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

## **5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása**

### **5.2.1. A szolgáltatás korlátozásának esetei:**

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott illetve annak a Szolgáltató rendszerében az üzemszerű működéséhez szükséges beállításokat megváltoztatta saját maga, vagy harmadik személy közreműködésével;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt nem az Előfizetői szerződésnek megfelelő célra 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;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként esetlegesen meghatározott összeget, időtartamot vagy adatmennyiséget.
- e) a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette.

### **5.2.2. A szolgáltatás korlátozására vonatkozó szabályok**

Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatása korlátozása esetén is köteles biztosítani:

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

A korlátozás a megtevesztést, valamint az előbb 5.2.1 c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A korlátozás feloldásának díját a 2. számú mellékletben lévő Díjszabás tartalmazza.

### **5.2.3. A korlátozás feloldása, a szolgáltatás újbóli biztosítása**

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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.

### 6.1. Hibaelhárítási célértékek, eljárások

#### Az Ügyfélszolgálat (hibafellevő) bejelentkezés minőségi célértéke

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.

#### A Hibaelhárítás minőségi célértéke

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

A fent leírtak nem teljesítése esetén a Szolgáltató 6.3. 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.

### 6.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az Előfizető a Szolgáltatás meghibásodását az Ügyfélszolgálatnál személyesen vagy a hibabejelentő szolgálatnál telefonon jelentheti be. Az elektronikus levélben tett észrevételeket az info@mikrohalo.hu címen lehet megtenni, mely észrevételeket a Szolgáltató visszaigazolásával kell elfogadottnak tekinteni. A Szolgáltató indokolt esetben az Üzleti Előfizetők számára hozzáférést biztosít az interneten keresztül elérhető on-line Igény Kezelő rendszeréhez, amelyen keresztül szintén fogadja a hibabejelentését illetve az ügyfél egyéb igényeinek bejelentéseit is.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

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 (hibás teljesítés).

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja.

Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető.

Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

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

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) Bejelentő azonosítási adatai (név, cím, telefonszám)
- b) Hiba jellege,
- c) Előfizető azonosítási adatai (név, cím, ügyfélazonosító),
- d) Opció: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített Előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőben
- e) vagy munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

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

### **6.2.1. 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 12.3. pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

### **6.3. Hibás teljesítés, viták rendezésének módja, kötbér**

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő mű- szaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a fenti bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles**

- a) a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után
- b) az értesítés megtörténtéig,
- c) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### **A kötbér mértéke a vetítési alap:**

- aa) kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- bb) négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- cc) nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

#### **A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:**

- 1) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- 2) hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- 3) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott Előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje**

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a jelen Általános Szolgáltatási Feltételek 1. pontban megadott elérhetőségeken teheti meg.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az Előfizető által megadott telefonszámon értesíti az Előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

## **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Tudakozó szolgáltatások: Belföldi tudakozó; Nemzetközi tudakozó; Különleges tudakozó.

A Tudakozó szolgáltatások díjazása a 2. számú mellékletben található.

## **6.6. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták rendezése**

A Felek a szolgáltatással kapcsolatos vita esetén megkísérik a vita békés úton történő lezárását. Ennek eredménytelensége esetén az hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokhoz fordulhatnak a vita eldöntése érdekében.

Előfizető jogosult a Pest megyei Békéltető Testülethez (Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. Tel: (1)-474-7921) vagy az 1.5. pontban felsorolt szervekhez fordulni.



## **7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

### **7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak**

A Szolgáltató által nyújtott és az Előfizető által igénybevett szolgáltatásokért az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli. Amennyiben a Szolgáltató bármilyen ok miatt egy adott számlát vagy számlákat nem küldött meg az Előfizetőnek vagy azt az Előfizető bármilyen okból nem kapta meg, abban az esetben a Szolgáltató jogosult későbbi időpontban is kibocsátani és/vagy megküldeni a számlát az Előfizető részére. Az Előfizetőnek a késedelmesen megkapott számlát is ki kell fizetnie.

A Szolgáltató által kiszámlázható díjak lehetnek egyszeri díjak, havi díjak és az előfizető által igénybevett szolgáltatásoknak megfelelő, forgalom arányos díjak.

Az egyes szolgáltatások részletes díjszabása az 2. számú mellékletben található.

### **7.2. Díjfizetési módok**

A Szolgáltató által kibocsátott számlát átutalással vagy készpénzben, a kiállításától számított 8 napos határidővel kell az Előfizetőnek kiegyenlíteni. A Szolgáltató jogosult a mindenkori, aktuális késedelmi kamatok számítására vonatkozó szabályok szerinti késedelmi kamatot kiszámlázni a fizetési határidő lejárta után kifizetett számlákra. Ennek pontos értéke a számla összegének, a késedelmesen elteelt napok számának és az éves kamatláb 1/365-öd részének szorzata. A Szolgáltató csak magyarországi címre küld postai úton számlát.

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

A Szolgáltató által indított Előfizetői akciók részletes leírása, részvételi feltételei és díjai a Szolgáltató honlapján ([www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)) és az ügyfélszolgálatán tekinthető meg.

### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

Az Előfizető és Szolgáltató köteles megtéríteni a másik félnek okozott kárt.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt az elmaradt haszon kivételével köteles megtéríteni.

Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A kártérítésre egyebekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény XXIX. fejezetének rendelkezései az irányadóak.

### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A kötbérre vonatkozó meghatározások és szabályok jelen ÁSZF 6.3. pontjában találhatóak.

## 8. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltató köteles lehetővé tenni Előfizetője számára, hogy

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén, ha az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi Előfizetői számát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az Előfizető Szolgáltatót változtat, megtarthassa nem földrajzi Előfizetői számát (a továbbiakban: hordozott szám).

A Szolgáltató (átadó Szolgáltató), amelynek Előfizetője Szolgáltató változtatás keretében az Előfizetői számát egy másik telefon Szolgáltatóhoz átviszi (átvevő Szolgáltató) köteles a számhordozhatóságról az átvevő Szolgáltatóval megállapodni, amennyiben az átvevő az összekapcsolási szerződésekre vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

A hordozott számokra irányuló hívás díját a ténylegesen felépülő hívás, illetve szolgáltatás díjának megfelelően kell megállapítani. A hívó fél számára biztosítani kell annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy a hívás melyik Szolgáltató hálózatában végződik, és annak tarifájáról.

A hívás- és jelzésirányítás költségeit, valamint a hívás- és jelzéstovábbítás járulékos többletköltségeit a hívás-, illetve jelzésirányításáért felelős, külön jogszabályban meghatározott Szolgáltató viseli.

A Szolgáltató által a hordozott számok tekintetében fizetendő azonosító használati díj megegyezik a nem hordozott számok használati díjával.

A számhordozás igénybevételéért az átadó Szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő Szolgáltató fizet meg az átadó Szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. Ezen egyszeri díjat vagy annak egy részét az átvevő Szolgáltató a számhordozást igénybevevő Előfizetőre áterhelheti. A számhordozásért az Előfizető által fizetendő egyszeri díjat az 2. számú melléklet tartalmazza.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott Előfizetői számnak az Előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

Az átadó Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles azonosítani, ideértve a telefonos, illetve az on-line ügyfél-azonosítási módot is.

Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja, az Előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja:

- a) természetes személy esetében:
  - aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
  - ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint, az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján, olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató őt az eredeti Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:
  - ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
  - bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
  - bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
  - bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;
- c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
  - ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
  - cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
  - cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
  - cd) meghatalmazás amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

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

Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, más Szolgáltató alatt érteve bármely előző Szolgáltatót is.

Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az Előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a) az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, vagy
- b) az Előfizetőnek az átadó Szolgáltató és az Előfizető közötti a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, vagy
- c) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a fent meghatározott dokumentumok alapján.

Amennyiben az a) és b) pontjában meghatározott követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő Szolgáltató köteles - az átadó Szolgáltatóval együttműködve - az Előfizető átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását az Előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni. A Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az Előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviselőjében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő Szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie. Az Előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja, írásban nyilatkoztatja arról, hogy a számhordozást kizáró feltételek nem állnak fenn és új Előfizetői szerződést köt. A szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek a pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő Szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllel együtt írásban köteles tájékoztatni az Előfizetőt.

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

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az Előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a Szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő Szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó Szolgáltatónak átadni.

A számhordozási igény teljesítését az átvevő Szolgáltató az átadó Szolgáltatótól Előfizetői hurok átengedésével együtt, vagy a nélkül vállalhatja. Az Előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az Előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az Előfizető érdekében a Szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

Az átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos Előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 1 munkanapon belül értesíteni az átadó Szolgáltatót.

Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő Szolgáltatónak az előző értesítés kézhezvételét követő 1 munkanapon belül válaszolni.

Amennyiben az átadó Szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény

elfogadásának kell tekinteni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 2 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt az átvevő Szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 2 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás Előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

A számhordozás késleltetése és indokolatlan elutasítása esetén az előfizetőt 5 000 forint kötbér illeti meg.

A hordozott számra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló Előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. Ezen időtartam, legfeljebb hat hónap lehet.

## **9. A Szerződés időtartama**

### **9.1. A szerződés időtartama, a szolgáltatás korlátozásának, módosításának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei**

Az Előfizetői Szerződés időtartamát a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában az Előfizetői Szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre. A határozott időtartamú Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át az ÁSZF-ben megtalálható feltételekkel, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi. Amennyiben a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt az Előfizetői Szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a kedvezmények mértékével azonos összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

A szünetelés, megszüntetés, rendkívüli felmondás további esetei az 5. fejezetben találhatóak.

### **9.2. Az Előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei**

A szolgáltatás nyújtásának feltétele az Előfizetővel kötött érvényes és hatályos Előfizetői szerződés. Az Előfizetői szerződés megkötésével és a szerződés időtartamával kapcsolatos szabályokat a 2. pont tartalmazza.

Szolgáltató kijelenti, Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződéses feltételek, díjak a szerződéskötést megelőző szabályozási környezetben kerültek kialakításra, így amennyiben jogszabály, Európai Uniósi norma, hatósági előírás a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott valamely szolgáltatás jellemzőjét, feltételeit – különösen díját – megváltoztatja, vagy a Szolgáltatóra egyéb módon többletterhet ró, akkor a Szolgáltató jogosult az alkalmazott kedvezményeket felülvizsgálni, a szerződésben foglalt feltételeket, díjakat a beavatkozással arányosan változtatni. Amennyiben valamely szolgáltatás jellemzője módosul a szabályozás, vagy hatósági beavatkozás hatására, akkor Előfizető azt tudomásul veszi, hogy Szolgáltatóval szemben ezzel kapcsolatosan igényt nem érvényesít.

A szolgáltatás szüneteltetésére és korlátozására vonatkozó szabályokat az 5.1. és az 5.2. pont tartalmazza. A szerződés megszüntetésével kapcsolatos szabályokat a 12. pont tartalmazza.

### **9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei**

#### **Átírás**

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj vagy telepítési díjelőleg megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az Előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a 6.3. pont tartalmazza.

#### **Áthelyezés**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasíthatja, ha az áthelyezést kérő Előfizetőnek az Előfizetői szerződésből eredő lejárt tartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel, melynek összegét a 2. számú melléklet tartalmazza.

A fent leírtak esetén az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az a) és b) pontban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság:**

### **10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, azok kezelése**

A Szolgáltató által kezelt Előfizetői adatok fajtái és azok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás a 3. mellékletben található.

#### **10.1.1. Személyes adatok védelme**

- a) A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.
- b) A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. c) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatot is, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely fent említett célból történő adatkezelésre került sor. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely az a)-c) pontban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból, milyen személyes adatokat kezel.

#### **10.1.2. A szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmassága**

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok külön törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

A Szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozóhatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

### **10.1.3. A szolgáltatás biztonsága**

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.

Az Előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési Szolgáltató erre vonatkozó rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem.

A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló Szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, az Adatvédelmi Biztos véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információkat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket. A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

### **10.1.4. Egyéb szabályok**

Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a Szolgáltató köteles a felhasználót, és Előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

A felhasználóval, Előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - az elektronikus hírközlésről szóló 2003. C. törvény 159. §-ában foglalt adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az Előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. A felhasználó, és az Előfizető ezen hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a



forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelmére az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval, és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

#### **10.1.5. Forgalmi és számlázási adatok**

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - az alább felsorolt eseteket, valamint a 10.1.6 pontban foglalt esetet kivéve - törli vagy anonimizálja az Előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

A Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- b) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott Előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

#### **Az adatkezelés időtartama**

Ezen szerinti adatok a meghatározott céllal, a keletkezésétől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 6.2. pont szerinti elévüléséig kezelhetők.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig - feldolgozhatja az a)-k) pont szerinti adatokat. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

#### **Elkülönült adatkezelés**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket a Szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet

- a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;
- b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

#### **Adatok megsemmisítése**

A Szolgáltató haladéktalanul, legfeljebb 30 napon belül megsemmisíteni köteles

- a) a fizikailag elkülönülő adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan az adott kezelési célhoz kötött kezelési határidő letelt;
- b) a logikailag elkülönített adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan a célhoz kötött kezelési határidők mindegyike letelt.

#### **Adatok átadása, továbbítása**

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

Az a)-k) pontokban felsorolt adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fentebb meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;

- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az a)-k) pont szerinti rendelkezésére álló adatokat.

### **Közös adatállomány**

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 10.1.2. pont szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a lenti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább.

Az Előfizető adatai abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

### **Az adatállományból adatot igényelhet**

- a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag fent meghatározott célra,
- b) az „Adatok átadása, továbbítása” című bekezdésben megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

### **Az Előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:**

- a) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 156. § (9)-(10) bekezdés, a 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak adhatók át;
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pont szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

### **10.1.6. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség**

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás Szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes Előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil előfizetői azonosítója (IMSI);
- g) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;
- h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént.

A Szolgáltató fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-c) pont szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

Ezen adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt adatokra is kiterjed azzal, hogy ezen adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni Szolgáltató.

#### **10.1.7. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra**

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy Előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

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

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

A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók kötelesek az egyetemes Szolgáltatóknak átadni - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek az elektronikus hírközlésről szóló C. törvény 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott Előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

#### **10.2. Adatbiztonsági szabályokról, adatkezeléssel kapcsolatos Előfizetői jogok és kötelezettségek**

Előfizető az adatbiztonsági szabályokról, tovább az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán tájékozódhat azon eseteken túl, amikor a Szolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségeinek a törvényben foglalt esetekben eleget tesz.

## 11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatainak kezelése

Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait, valamint egyéb, a Szolgáltatóhoz címzett nyilatkozatait az alábbi módokon teheti meg, módosíthatja, vagy vonhatja vissza:

- telefonon keresztül
- az ügyfélszolgálatnál személyesen eljárva
- írásban: postai úton, elektronikus levélben, telefax útján.

Amennyiben valamely nyilatkozat megadása, módosítása, visszavonása tekintetében Szolgáltató meghatározott formai és tartalmi kritériumokat rendel, úgy csak a meghatározott kritériumoknak megfelelő nyilatkozatot köteles Szolgáltató befogadni.

Valamennyi, olyan nyilatkozatot, mely az egyedi Előfizető szerződés módosítását eredményezheti, a Szolgáltató csak írásban benyújtva köteles befogadni.

Az alábbi esetekben a nyilatkozatok megtétele, módosítása, visszavonása írásbeli alakhoz kötött: Előfizetői névjegyzékhez, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, számhordozásra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.

Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató felhívásában megjelölt időpontig teheti meg, ennek hiányában pedig addig, ameddig a Szolgáltató a jelen törvényben előírt azon kötelezettségeinek, melyhez az Előfizetői nyilatkozatra is szüksége van, késedelem nélkül szabályszerűen eleget tud tenni.

Az egyes nyilatkozatokat főszabály szerint legkésőbb a szerződés megkötéséig teszi meg az Előfizető (azon nyilatkozatok esetében, amelyek a szerződés létrejöttével aktuálissá válnak). Amennyiben az Előfizető valamely olyan nyilatkozat megadását nem teljesíti, mely hozzájárulás megadásáról vagy megtagadásáról szól, úgy tekintendő, hogy hozzájárulását megadta.

Előfizető a szerződés megkötését követően nyilatkozatait úgy vonhatja vissza, illetve úgy módosíthatja, hogy az nem eredményezheti a szerződés módosításának szükségességét.

## **12. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei**

### **12.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés**

#### **12.1.1. A határozott idejű Előfizetési 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 átírással 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.

#### **12.1.2. A határozott idejű Előfizetési Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással**

A határozott idejű Előfizetői Szerződést bármelyik fél jogosult 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 díjtartozás összességét 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 járulékaik megfizetésének kötelezettsége alól.

### **12.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés**

#### **12.2.1. A határozatlan idejű Előfizetési Szerződés megszűnése**

A Szolgáltató a szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban, vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek elküldése hitelesen igazolható, kivéve, ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (3) bekezdésében foglaltak szerint is értesítheti. A Szolgáltató a nem egyéni Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben az alábbi pontban felsorolt felmondási

határidőt is kiköthet.

#### **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 átírára 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, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

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

#### **12.2.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással**

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az alábbiakban meghatározott, súlyos szerződésszegésnek minősülő eseteknél 15 napos határidővel mondhatja fel:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges ellenőrzéseket elvégezze,
- d) az Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- e) Előfizető megsérti a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatára és az eszköz használatára vonatkozó jelen ÁSZF-ben rögzített szabályokat.

A felmondásának tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az Előfizetői szerződés nem szűnik meg.

A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

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. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő az első értesítésben 15 nap. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot,

Ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszthet elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőre megfizeti.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette. Írásban történő felszólítás esetén a Szolgáltató díjat számol fel.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtarozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtarozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadályja még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a 2. mellékletben a Díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az egyszeri belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

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

### **12.3. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén**

A Szolgáltató a 6.2.1. 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 60 napos felmondási idővel megszüntetni.

Jelen pontban foglalt esetben a 12.4. pontban megjelölt rendelkezéseket nem kell alkalmazni.

### **12.4. Eljárás rendkívüli felmondás esetén**

Szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet írásban, 15 napos határidő kifizetésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kifizűtt határidő eredménytelenül telik el, a fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani. A szabályok a 12.2.2. pontban találhatóak.

### **12.5. 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 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 nem-fizetés miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni. Az első felszólító levélre ez nem vonatkozik.



### **13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A Szolgáltató nem nyújt ilyen típusú szolgáltatást.

## **14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

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

Mind az Előfizető mind a Szolgáltató a kötelezettségeik teljesítése és jogaik gyakorlása során a másik féllel együttműködve köteles eljárni. A felek kötelesek valamennyi információt, tájékoztatást és adatot megadni a másik félnek, hogy az a jogszabályokban és az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségének mihamarabb eleget tudjon tenni. Ennek körébe tartozik különösen, hogy a Szolgáltató a hiba behatárolása és kivizsgálása során az általa kért adatokat és információkat (pl. sebességmérési adatok) az általa megadott módon megkapja az Előfizetőtől.

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos hibát haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltató részére az esetleges további károk elkerülése érdekében.

### **14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatást úgy köteles igénybe venni, használni, hogy mások jogos érdekeit és az egyes jogszabályokban és az Előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket ne sértse, vagy veszélyeztesse. A szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételével kapcsolatban keletkezett károkért az Előfizető felelősséggel tartozik.

### **14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdo át képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A végberendezések és a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizetőnek átadott más elektronikus hírközlő eszközök állagát, és beállításait az Előfizető köteles olyan állapotban tartani, hogy az a szolgáltatás igénybevételére, így a rendeltetésszerű használatára alkalmas legyen. Az Előfizető ezen kötelezettségének teljesítéséért felelősséggel tartozik. Szolgáltatóval szemben nem támaszthat igényt olyan hibáért, mely az előző kötelezettségének megszegéséből ered, továbbá köteles megtéríteni a Szolgáltató azon költségét, melyet az előző kötelezettségének megszegése okozott.

### **14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles valamennyi olyan adatának megváltozását bejelenteni Szolgáltató részére, mely a szerződés megkötéséhez szükséges volt.

Amennyiben a Szolgáltató valamely (értesítési, tájékoztatási vagy egyéb) kötelezettségének azért nem tud eleget tenni, mert az Előfizető a fenti kötelezettségét nem teljesíti, azért nem tehető felelőssé, illetve az Előfizető sem hivatkozhat a Szolgáltató ilyen kötelezettségének elmulasztására az esetleges jogkövetkezmények esetén.

## **15. Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás**

A Szolgáltató nem nyújt ilyen típusú szolgáltatást.

## A SZOLGÁLTATÁSOK 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 valósídejű-, 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.

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 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 beszédcélú 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, emelt díjas, illetve emelt díjas megkülönböztetett) szolgáltatás, mobil rádiótelefon szolgáltatás és helyhez kötött telefonszolgáltatás 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 hatjegyű, a zöld szám- hoz 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.

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 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.

### Kezdeményezés

Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (Előfizetői és nyilvános) telefonállomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjeggyű, 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.

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).

## 1.5. Emelt díjas távbeszélő szolgáltatás

### Emelt díjas szám

A hívó által kezdeményezett emelt díjas hívások.

### Meghatározás

Az emelt díjas szám szolgáltatás keretében az emelt díjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emelt díjas 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 hatjeggyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

### Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

### Egyéb korlátok

A nyilvános állomásokról az emelt díjas számok híváslehetőségét a Szolgáltató korlátozhatja.

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

### Díjazás

Szabadáras. Az emelt díjas 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 emelt díjas 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.

## **1.6. Elektronikus fax (eFax) szolgáltatás**

### **Meghatározás**

Az elektronikus fax szolgáltatás egy olyan, Előfizetőink számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi faxhívások kezdeményezését és fogadását.

A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek a Mikroháló egy önálló faxszámot biztosít. Ezt a faxszámot a Mikroháló a központi rendszerében aktiválja, az fizikailag nem kerül ki az Előfizetőhöz.

Előfizető egy meghatározott formátumú címzéssel ellátott e-mail elküldésével indíthatja a faxküldést. Az Előfizető által kezdeményezett eFax hívást, a Szolgáltató kapcsolóközpontja fogadja, majd a hívott fél számától függően a Szolgáltató szerződéses partnereinek hálózatán keresztül végződteti, belföldi és külföldi irányban egyaránt.

Az elektronikus fax fogadása egy fordított irányú folyamat, a beérkező faxhívásokat szolgáltató elektronikus levéllé alakítja és azt Előfizető által megadott e-mailcímre továbbítja.

Az elektronikus fax küldhető és fogadható bármilyen hagyományos fax készülékkel, ami G3 szabványú fax forgalmazására képes, illetve másik elektronikus fax rendszerekkel is.

A Mikroháló a rajta keresztül továbbított faxüzeneteket csak addig tárolja a rendszerében, amíg a sikeres kézbesítés megtörténik, utána azok haladéktalanul törlődnek. Az elküldött faxok a sikeres kézbesítésről szóló visszaigazoló email mellékleteként visszakerülnek a feladóhoz.

### **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.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal, számítógéppel, e-mail fiókkal és egy levelező programmal. Támogatott levelező programok. MS Exchange, MS-Outlook, Windows Mail, Gmail. A szolgáltatás igénybevételéhez jó minőségű internet kapcsolatra van szükség.

### **Díjazás**

Az eFax szolgáltatás egyszeri és forgalmi díjai megegyeznek a Nyilvános Távbeszélő szolgáltatás használatáért fizetendő díjakkal, ami a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében találhatóak.

## DÍJSZABÁS

## 1. Belföldi tarifák

Havi díj	Mikrofix		Egyszerű		EUR	
	1 499		699		6	
	CS*	CSK*	CS	CSK	CS	CSK
Mikroháló rendszerén belüli hívás	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Belföld	7,99	6,99	6,5	6,5	0,0288	0,0251
Mobil	29	29	19	19	0,1055	0,1055
Segélyhívó	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Mentők	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Rendőrség	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Tűzoltók	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Zöld szám	0	0	0	0	0,0000	0,0000
Kék szám	3,94	3,94	3,94	3,94	0,0131	0,0131
Mobil kék szám	9,45	9,45	9,45	9,45	0,0315	0,0315
1818 (Kormányzati ügyfélszolgálat)	7,99	6,99	6,5	6,5	0,0288	0,0251
Különleges tudakozó	130	130	130	130	0,4727	0,4727
Pontos idő	25	25	25	25	0,0909	0,0909
Tudakozó (hívásonként)	66	66	66	66	0,2400	0,2400
Nemzetközi tudakozó (hívásonként)	142	142	142	142	0,5164	0,5164

CS - Csúcsidő

CSK - Csúcsidőn kívül

A csúcsidő munkanapokon 08:00 és 20:00 óra között érvényes.

A Mikrofix és EUR díjcsomagok számlázása másodperces egységekben történik.

Az Egyszerű díjcsomag számlázása perc alapon történik.

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendőek.

## 2. Különleges díjazású

		Mikrofix		Egyszerű		EUR	
		CS*	CSK*	CS	CSK	CS	CSK
GTS emeltdíjas	Audiotext	80,3	80,3	80,3	80,3	0,2920	0,2920
GTS emeltdíjas	Audiotext	120,5	120,5	120,5	120,5	0,4382	0,4382
GTS emeltdíjas	Audiotext	160,6	160,6	160,6	160,6	0,5840	0,5840
GTS emeltdíjas	Audiotext	180,3	180,3	180,3	180,3	0,6556	0,6556
GTS emeltdíjas	Audiotext	240,15	240,15	240,15	240,15	0,8733	0,8733
GTS emeltdíjas	Audiotext	260,6	260,6	260,6	260,6	0,9476	0,9476
GTS emeltdíjas	Audiotext	280,3	280,3	280,3	280,3	1,0193	1,0193
GTS emeltdíjas	Audiotext	360,6	360,6	360,6	360,6	1,3113	1,3113



GTS emeltdíjas	Audiotext	600	600	600	600	2,1818	2,1818
GTS emeltdíjas	Audiotext	800	800	800	800	2,9091	2,9091
Invitel emeltdíjas	Audiotext	122,04	122,04	122,04	122,04	0,4438	0,4438
Invitel emeltdíjas	Audiotext	181,1	181,1	181,1	181,1	0,6585	0,6585
Invitel emeltdíjas	Audiotext	240,15	240,15	240,15	240,15	0,8733	0,8733
Invitel emeltdíjas	Audiotext	362,2	362,2	362,2	362,2	1,3171	1,3171
Telenor emeltdíjas	Audiotext	122,04	122,04	122,04	122,04	0,4438	0,4438
Telenor emeltdíjas	Audiotext	161,41	161,41	161,41	161,41	0,5869	0,5869
Telenor emeltdíjas	Audiotext	200	200	200	200	0,7273	0,7273
Telenor emeltdíjas	Audiotext	240,15	240,15	240,15	240,15	0,8733	0,8733
Telenor emeltdíjas	Audiotext	322,83	322,83	322,83	322,83	1,1739	1,1739
Telenor emeltdíjas	Audiotext	381,88	381,88	381,88	381,88	1,3887	1,3887
Telenor emeltdíjas	Audiotext	800	800	800	800	2,9091	2,9091
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	77,95	77,95	77,95	77,95	0,2835	0,2835
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	125,98	125,98	125,98	125,98	0,4581	0,4581
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	153,54	153,54	153,54	153,54	0,5583	0,5583
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	200	200	200	200	0,7273	0,7273
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	259,84	259,84	259,84	259,84	0,9449	0,9449
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	300	300	300	300	1,0909	1,0909
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	381,88	381,88	381,88	381,88	1,3887	1,3887
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	393,7	393,7	393,7	393,7	1,4316	1,4316
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	400	400	400	400	1,4545	1,4545
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	452,75	452,75	452,75	452,75	1,6464	1,6464
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	500	500	500	500	1,8182	1,8182
UPC emeltdíjas	Audiotext	19,68	19,68	19,68	19,68	0,0716	0,0716
UPC emeltdíjas	Audiotext	39,37	39,37	39,37	39,37	0,1432	0,1432
UPC emeltdíjas	Audiotext	59,05	59,05	59,05	59,05	0,2147	0,2147
UPC emeltdíjas	Audiotext	86,61	86,61	86,61	86,61	0,3149	0,3149
UPC emeltdíjas	Audiotext	122,04	122,04	122,04	122,04	0,4438	0,4438
UPC emeltdíjas	Audiotext	157,48	157,48	157,48	157,48	0,5727	0,5727
UPC emeltdíjas	Audiotext	177,16	177,16	177,16	177,16	0,6442	0,6442
UPC emeltdíjas	Audiotext	196,85	196,85	196,85	196,85	0,7158	0,7158
UPC emeltdíjas	Audiotext	236,22	236,22	236,22	236,22	0,8590	0,8590
UPC emeltdíjas	Audiotext	362,2	362,2	362,2	362,2	1,3171	1,3171
UPC emeltdíjas	Audiotext	400	400	400	400	1,4545	1,4545
UPC emeltdíjas	Audiotext	590,55	590,55	590,55	590,55	2,1475	2,1475
UPC emeltdíjas	Audiotext	600	600	600	600	2,1818	2,1818
UPC emeltdíjas	Audiotext	787,74	787,74	787,74	787,74	2,8645	2,8645
UPC emeltdíjas	Audiotext	1181,1	1181,1	1181,1	1181,1	4,2949	4,2949
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	80,3	80,3	80,3	80,3	0,2920	0,2920
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	120,5	120,5	120,5	120,5	0,4382	0,4382
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	240,15	240,15	240,15	240,15	0,8733	0,8733
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	280,3	280,3	280,3	280,3	1,0193	1,0193

GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	400	400	1,4545	1,4545
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	500	500	500	500	1,8182	1,8182
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	600	600	600	600	2,1818	2,1818
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	760,6	760,6	760,6	760,6	2,7658	2,7658
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	787,4	787,4	787,4	787,4	2,8633	2,8633
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	1200	1200	1200	1200	4,3636	4,3636
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	90,55	90,55	90,55	90,55	0,3293	0,3293
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	100	100	100	100	0,3636	0,3636
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	122,04	122,04	122,04	122,04	0,4438	0,4438
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	161,41	161,41	161,41	161,41	0,5869	0,5869
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	240	240	240	240	0,8727	0,8727
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	240,15	240,15	240,15	240,15	0,8733	0,8733
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	400	400	1,4545	1,4545
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	600	600	600	600	2,1818	2,1818
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	900	900	900	900	3,2727	3,2727
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	122,04	122,04	122,04	122,04	0,4438	0,4438
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	161,41	161,41	161,41	161,41	0,5869	0,5869
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	200	200	200	200	0,7273	0,7273
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	240,15	240,15	240,15	240,15	0,8733	0,8733
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	322,83	322,83	322,83	322,83	1,1739	1,1739
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	381,88	381,88	381,88	381,88	1,3887	1,3887
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	400	400	1,4545	1,4545
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	600	600	600	600	2,1818	2,1818
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	800	800	800	800	2,9091	2,9091
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	66,93	66,93	66,93	66,93	0,2231	0,2231
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	43,3	43,3	43,3	43,3	0,1575	0,1575
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	66,92	66,92	66,92	66,92	0,2433	0,2433
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	77,95	77,95	77,95	77,95	0,2835	0,2835
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	125,98	125,98	125,98	125,98	0,4581	0,4581
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	153,54	153,54	153,54	153,54	0,5583	0,5583
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	177,16	177,16	177,16	177,16	0,6442	0,6442
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	200	200	200	200	0,7273	0,7273
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	259,84	259,84	259,84	259,84	0,9449	0,9449
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	300	300	300	300	1,0909	1,0909
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	400	400	1,4545	1,4545
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	452,75	452,75	452,75	452,75	1,6464	1,6464
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	500	500	500	500	1,8182	1,8182
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	555,11	555,11	555,11	555,11	2,0186	2,0186
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	755,9	755,9	755,9	755,9	2,7487	2,7487
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	787,4	787,4	787,4	787,4	2,8633	2,8633
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	1000	1000	1000	1000	3,6364	3,6364
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	39,37	39,37	39,37	39,37	0,1432	0,1432
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	59,05	59,05	59,05	59,05	0,2147	0,2147
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	78,74	78,74	78,74	78,74	0,2863	0,2863

UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	122,04	122,04	122,04	122,04	0,4438	0,4438
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	157,48	157,48	157,48	157,48	0,5727	0,5727
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	236,22	236,22	236,22	236,22	0,8590	0,8590
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	400	400	1,4545	1,4545
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	600	600	600	600	2,1818	2,1818
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	629,92	629,92	629,92	629,92	2,2906	2,2906
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	787,4	787,4	787,4	787,4	2,8633	2,8633
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	1181,1	1181,1	1181,1	1181,1	4,2949	4,2949

CS - Csúcsidő

CSK - Csúcsidőn kívül

A csúcsidő munkanapokon 08:00 és 20:00 óra között érvényes.

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendők.

### 3. Egyéb díjak

	Mikrofix	Egyszerű	EUR
Csatlakozási díj	4 000	4 000	17
Telepítési díj /alkalom	11 811	11 811	60
Kaució (0% ÁFA)	5 000	5 000	20
Számla postázási díj	250	250	1
Csekkes fizetési díj (+postázási díj)	500	500	2
Számhordozás díja / telefonszám	5 000	5 000	17

Kiszállási díj: Budapesten 4.000 Ft, vidéki kiszállítás esetén 150 Ft/km.

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendők.

### 4. Nemzetközi tarifák

Ország	Kategória	Mikrofix	Egyszerű	EUR
Amerikai Egyesült Államok, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Franciaország, Görögország, Hong Kong, Írország, Kanada, Kína, Lengyelország, Nagy Brittanía, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svédország, Szingapúr	1	9,90	8,91	0,0360
Chile, Ciprus, Dél-Korea, Finnország, Hollandia, Horvátország, Japán, Kolumbia, Malaysia, Svájc, Szlovákia, Szlovénia, Tajvan, Thaiföld, Törökország, Új-Zéland, Venezuela	2	17,00	15,30	0,0618
Argentína, Brunei, Bulgária, India, Izrael, Liechtenstein, Litvánia, Oroszország, Peru, Puerto Rico, Románia, Vietnam	3	19,90	17,91	0,0724
Banglades, Brazília, Ciprus Egyéb, Costa Rica, Lettország, Mongólia, Tajvan Egyéb	4	29,90	26,91	0,1087
Albánia, Amerikai Szamoa, Bahrain, Bermuda, Bolívia, Észak-Mariana-szigetek, Indonézia, Kambodzsa, Kazahsztán, Kirgizisztán, Kuvait,	5	39,90	35,91	0,1451

Laosz, Macedónia, Makaó, Mexikó, Örményország, Szerbia, Üzbegisztán				
Cseh Köztársaság Egyéb, Izrael Mobil, Kenya, Malawi, Uganda, Ukrajna, Zambia	6	57,00	51,30	0,2073
Andorra Egyéb, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Bahama-szigetek, Barbados, Belgium Egyéb, Belize, Bhután, Bosznia és Hercegovina, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Burundi, Dánia Egyéb, Dominika, Dominikai Köztársaság, Egyiptom, El Salvador, Finnország Egyéb, Franciaország Egyéb, Ghána, Grúzia, Guatemala, Holland Antillák, Horvátország Egyéb, Japán Egyéb, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kolumbia Egyéb, Libanon, Litvánia Egyéb, Mauritius, Moldova, Montserrat, Mozambik, Nagy Britannia Egyéb, Namíbia, Norvégia Egyéb, Oroszország Egyéb, Panama, Paraguay, Románia Egyéb, San Marino, Seychelle-szigetek, Sri Lanka, Svédország Mobil, Szaúd-Arábia, Szíria, Szlovákia Egyéb, Szudán, Tadzsikisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Türkmenisztán	7	67,00	60,30	0,2436
Afganisztán, Argentína Mobil, Ausztrália Egyéb, Benin, Burkina Faso, Chile Egyéb, Dél-Afrika, Egyesült Arab Emírségek, Elefántcsontpart, Feröer-szigetek, Fülöp-szigetek, Gibraltár, Görögország Egyéb, Grenada, Hollandia Egyéb, Irak, Irán, Jamaica, Kamerun, Lengyelország Mobil, Luxemburg Egyéb, Mali, Mexikó Mobil, Nicaragua, Niger, Nigéria, Omán, Örményország Egyéb, Pakisztán, Palesztina, Portugália Egyéb, Suriname, Szváziföld, Tanzánia, Törökország Egyéb, Venezuela Egyéb	8	76,00	68,40	0,2764
Albánia Mobil, Ausztria Egyéb, Azerbajdzsán, Bosznia és Hercegovina Egyéb, Brazília Mobil, Csád, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Észtország Egyéb, Etiópia, Fehéroroszország, Fidzsi-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Írország Egyéb, Izland, Katar, Lettország Mobil, Líbia, Macedónia, Málta, Marokkó, Martinique, Mikronézia, Monaco, Montenegró, Németország Egyéb, Nepál, Olaszország Egyéb, Peru Egyéb, Ruanda, Saint Kitts és Nevis, Saint Vincent és Grenadine-szigetek, Spanyolország, Spanyolország Egyéb, Szent Lucia, Szerbia Mobil, Szlovénia Egyéb, Togo, Trinidad és Tobago, Uruguay, Zöld-foki Köztársaság	9	85,00	76,50	0,3091
Bissau-Guinea, Dzsibuti, Eritrea, Gabon, GUADELOUPE, Guinea, Guyana, Haiti, Honduras, Kongói Demokratikus Köztársaság, Sierra Leone, Svájc Egyéb, Tunézia, Új-Zéland Egyéb	10	98,00	88,20	0,3564
Algéria, Bulgária Egyéb, Burma (Myanmar), Kongói Köztársaság, Közép-afrikai Köztársaság, Lesotho, Líbia, Liechtenstein Egyéb, Marshall-szigetek, Mayotte, Palau, Reunion, Tonga, Új-Kaledónia, Zimbabwe	11	110,00	99,00	0,4000
Comore-szigetek, Gambia, Lettország Egyéb, Libéria, Madagaszkár, Maldív-szigetek, Mauritánia, Szamoa, Szomália	12	149,00	134,10	0,5418

Cook-szigetek, Grönland, Kuba, Pápua Új-Guinea, Salamon-szigetek, Sao Tome és Principe, Vanuatu	13	239,90	215,91	0,8724
---	----	--------	--------	--------

Nemzetközi hívásirányokban nincs Kedvezményes, vagy Csúcsidőszak, a megadott díjak minden napszakra érvényesek!

Amely esetekben megtalálható a felsorolásban egy adott ország neve mellett a Mobil megnevezés, ott az adott ország mobiltelefon hívása esetén az erre vonatkozó tarifa kategória az érvényes!

Amely esetekben nincs külön megnevezve Mobil hívásirány ott az adott országra megadott díj érvényes!

Egyéb megnevezés alatt szerepelnek azok a hívásirányok, amelyek a vezetékes vagy mobil hívásirányokba nem voltak besorolhatóak.

Az egyes hívásirányokra vonatkozó részletes tájékoztatás ügyfélszolgálatunktól írásban megrendelhető. (info@mikroháló.hu)

Az Egyszerű tarifacsomag díjszámítása perc alapon a többi Tarifa esetében pedig másodperc alapon történik!

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendők.

### A Voice-com Kft. által alkalmazott tarifák.

Ezek a díjcsomagok 2015. április 30. után már nem értékesíthetők.

Havi díj	Voice - fix		Voice - perc	
	1 200		1 200	
	CS*	CSK*	CS	CSK
Voice-com rendszerén belüli hívás	0	0	0	0
Helyi vezetékes számok (62-eskörzet)	5	4	4,5	3,5
Belföld	7	6	6	5
Mobil	29	29	29	29
Segélyhívó	0	0	0	0
Mentők	0	0	0	0
Rendőrség	0	0	0	0
Tűzoltók	0	0	0	0
Zöld szám	0	0	0	0
Kék szám	5	5	5	5
1818 (Kormányzati ügyfélszolgálat)	7,99	6,99	6,5	6,5
Különleges tudakozó	130	130	130	130
Tudakozó gyors hívás (hívásonként)	67	67	67	67
Tudakozó 197 (hívásonként)	66	66	66	66
Nemzetközi tudakozó 199 (hívásonként)	142	142	142	142

CS - Csúcsidő

CSK - Csúcsidőn kívül

A csúcsidő munkanapokon 08:00 és 20:00 óra között érvényes.

A Voice - fix díjcsomag számlázása másodperces egységekben történik.

A Voice - perc díjcsomag számlázása perc alapon történik.

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendők.

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!

### **1. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
9,5

Voice-Perc  
8,5

Alaszka USA, Amerikai Egyesült Államok, Anglia, Anglia London, Argentina, Argentina Buenos Aires, Argentina Cordoba, Argentina Mendoza, Argentina Rosario, Ausztrália, Ausztria, Ausztria Beccs, Belgium, Chile, Chile Szantiago, Ciprus, Csehország, Csehország Prága, Dánia, Észtország, Franciaország, Hollandia, Hong Kong, Hong Kong Mobil, Írország, Írország Dublin, Kanada, Kína, Lengyelország, Lengyelország Varso, Luxemburg, Németország, Norvégia, Olaszország, Olaszország Roma, Oroszország Moszkva, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szingapur

### **2. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
15

Voice-Perc  
13

Del Korea, Finnország, Finnország Helsinki, Görögország, Görögország Athen, Hawaii USA, Horvátország, Horvátország Hrvatska, Japán, Japán IP Phone, Kína Mobil, Kolumbia, Kolumbia Cali, Malajzia, Monaco, Puerto Rico, San Marino, Szingapur Mobil, Szlovákia, Szlovákia Bratislava, Szlovénia, Tajvan, Thaiföld, Thaiföld Bangkok, Thaiföld Mobil, Törökország, Törökország Ankara, Törökország Isztambul, Törökország Izmir, Törökország Major Cities, Új Zéland, Venezuela, Venezuela Caracas, Virgin Szigetek US

### **3. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
19

Voice-Perc  
18

Albánia, Albánia Tirana, Brunei Darussalam, Brunei Darussalam Mobil, Bulgária, Bulgária Alt, Bulgária Szofia, Dél-Afrika, Dél-Korea Mobil, Észtország Egyéb Premium, Gibraltár, Gruzia, Gruzia Tbilisi, Guam, Izrael, Liechtenstein, Oroszország, Oroszország Szentpétervár, Peru, Románia, Románia Alt, Törökország Észak-Ciprus, Vatikán

### **4. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
29

Voice-Perc  
27

Andorra, Bahama, Francia Guayana, Lettország, Litvánia, Macedónia, Makao, Malajzia Mobil, Martinique, Mongólia, Oroszország Astelit, Oroszország Combella, Oroszország Comstar, Oroszország Globaltel, Oroszország Mobil, Oroszország, Nakhoda, Oroszország Sovintel, Oroszország Tatarsztan, Oroszország Mobil Moszkva, Oroszország Mobil Szentpétervár, Szerbia, Zimbabwe

### **5. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
39

Voice-Perc  
37

Amerikai Szamoa, Anguilla, Bahrein, Bahrein Mobil, Banglades, Banglades Dhaka, Banglades Mobil, Bermuda, Bolivia, Bolivia Mobil, Brazília, Brazília Rio de Janeiro, Brazília Sao Paulo, Ciprus Mobil, Costa Rica, Costa Rica Mobil, Észak-Mariana, Szigetek, Indonézia, Indonézia Dzsakarta, Indonézia Mobil, Izrael Mobil, Kuvait, Laosz, Libanon, Malta, Orményország, Orményország Jerevan, Szerbia Koszovo, Tajvan Mobil

### **6. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
54

Voice-Perc  
52

Antigua es Barbuda, Ghana, Ghana Mobil, Kambodzsa, Kambodzsa Mobil, Kazahsztán, Kirgizisztán, Kirgizisztán Mobil, Mexikó, Montenegró, Turks és Caicos-szig., Ukrajna, Ukrajna Dnepr, Ukrajna Donetsk, Ukrajna Kharkov, Ukrajna Kijev, Ukrajna Major Cities, Ukrajna Odessa, Ukrajna Szevasztopol, Uruguay, Üzbegisztán, Üzbegisztán Mobil, Virgin Szigetek USA, Zambia, Zambia Mobil

### **7. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
65

Voice-Perc  
63

Burundi, Burundi Mobil, Csehország Mobil, Csehország Mobil T Mobil, Dominikai Köztársaság, Dominikai Köztársaság Mobil, Egyiptom, Egyiptom Kairo, Egyiptom Mobil, El Salvador, El Salvador Mobil, Gabon, Gabon

Mobil, Guatemala, Guatemala Mobil, India, India Bombay, India Calcutta, India Mobil, India Uj Delhi, Japan Mobil, Jemen, Jemen Mobil, Jordania, Jordania Mobil, Kazahsztan Mobil, Kenya, Kenya Mobil, Kolumbia Mobil, Kongo, Kongo Mobil, Malawi, Malawi Mobil, Marokko, Mauritius, Mauritius Mobil, Panama, Panama Mobil, Reunion, Ruanda, Ruanda Mobil, Sri Lanka, Sri Lanka Mobil, Uganda, Uganda Mobil, Ukrajna Mobil, Ukrajna Mobil Astelit, Ukrajna Mobil Golden, Ukrajna Mobil Kyivstar, Ukrajna Mobil UMC, Ukrajna Mobil Wellcom, Vietnam, Vietnam Hanoi, Vietnam Hochiminh, Vietnam Mobil,

### 8. Nemzetközi sáv

Voice-Fix  
76

Voice-Perc  
75

Botsvana, Botsvana Mobil, Chile Mobil, Del Afrika Mobil, Ecuador, Ecuador Mobil, Egyesult Arab Emiratusok, Egyesult Arab Emiratusok Mobil, Finnország Mobil, Finnország Mobil AMT, Finnország Mobil Elisa, Finnország Mobil Finnet, Finnország Mobil Global, Finnország Mobil TeliaSonera, Gruzia Mobil, Holland Antillak, Holland Antillak Mobil, Mongolia Mobil, Montserrat, Niger, Niger Mobil, St. Kitts es Nevis, St. Kitts es Nevis Mobil, Turks es Caicos-szg. Mobil, Venezuela Mobil

### 9. Nemzetközi sáv

Voice-Fix  
85

Voice-Perc  
83

Afganisztan, Afganisztan Mobil, Albania Mobil AMC, Albania Mobil Eagle, Albania Mobil Vodafone, Algeria, Algeria Mobil, Algeria Mobil Orascom, Anglia Mobil, Anglia Egyeb, Anglia Egyeb Mobil, Anglia Mobil O2, Anglia Mobil Orange, Anglia Mobil T Mobil, Anglia Mobil Vodafone, Angola, Angola Mobil, Anguilla, Anguilla Mobil, Argentina Mobil, Aruba, Aruba Mobil, Ausztralia Mobil, Ausztria Mobil, Ausztria Mobil A1, Ausztria Mobil Hutchinson, Ausztria Mobil Koszovo, Ausztria Mobil Max, Ausztria Mobil One, Ausztria Mobil T Mobile, Ausztria Mobil Tele2, Ausztria Mobil Teling, Azerbajdzsan, Azerbajdzsan Mobil, Barbados, Barbados Mobil, Belgium Mobil, Belgium Mobil Base, Belgium Mobil Mobistar, Belgium Mobil Proximus, Belgium Mobil UAN, Belize, Belize Mobil, Benin, Benin Mobil, Bhutan, Bhutan Mobil, Bosznia Hercegovina, Bosznia Hercegovina Alt, Bosznia Hercegovina HPT, Bosznia Hercegovina PTT BIH, Bosznia Hercegovina Srpska, Bosznia-Hercegovina BHT, Brazília Mobil, Burkina Faso, Burkina Faso mobil, Cape Verde, Cape Verde Mobil, Cote Divoire, Cote Divoire Mobil, Csad, Csad Mobil, Dania Mobil, Dania Mobil Barablu, Dania Mobil HI3G, Dania Mobil Others, Dania Mobil Sonofon, Dania Mobil TDC, Dania Mobil Tele2, Dania Mobil Telia, Dominikai Kozosseg, Dominikai Kozosseg Mobil, Franciaország Mobil, Franciaország Mobil Bouygues, Franciaország Mobil Orange, Franciaország Mobil SFR, Fulop Szigetek, Fulop-szigetek Mobil, Gorogország Mobil Cosmote, Gorogország Mobil Panafon, Gorogország Mobil Vodafone, Gorogország Mobil Wind, Grenada, Grenada Mobil, Guinea, Guinea Mobil, Guinea Mobil Cellkom, Haiti, Haiti Mobil, Hollandia Mobil, Hollandia Mobil KPN, Hollandia Mobil O2, Hollandia Mobil Orange, Hollandia Mobil T Mobil, Hollandia Mobil Tele2, Hollandia Mobil Vodafone, Honduras, Honduras Mobil, Horvatorszag Mobil, Horvatorszag Mobil T Mobil, Horvatorszag Mobil Tele2, Horvatorszag Vipnet, Irak, Irak Mobil, Iran, Iran Mobil, Iran Teheran, Irország Mobil, Irország Mobil Hutchinson, Irország Mobil Meteor, Irország Mobil O2, Irország Mobil Vodafone, Izland, Izland Mobil, Izland Mobil Iceland, Izland Mobil Vodafone, Jamaika, Jamaika Mobil, Kajman Szigetek, Kajman Szigetek Mobil, Kamerun, Kamerun Mobil, Lettorszag Mobil, Libanon Mobil, Libia, Libia Mobil, Litvania Mobil, Mexiko Mobil, Mozambik, Mozambik Mobil, Nigeria, Nigeria Lagos, Nigeria Mobil, Norvégia Mobil, Norvégia Mobil Netcom, Norvégia Mobil Tele2, Norvégia Mobil Telenor, Oman, Oman Mobil, Pakisztan, Pakisztan Mobil, Paraguay, Paraguay Mobil, Seychelles-szkg., St Pierre es Miquelon, Svedország Mobil Telenor, Svedország Mobil Telia, Szaud Arabia, Szaud Arabia Mobil, Szaud Arabia Rijad, Szenegal, Szenegal Dakar, Szenegal Mobil, Szlovakia Mobil Eurotel, Szlovakia Mobil Orange, Szlovakia Mobil Telefonica, Szudan Mobil, Szvaziföld Mobil, Szudan, Szvaziföld, Tadzsiszktan, Tadzsiszktan Mobil, Togo, Torokország Eszak Ciprus Mobil, Torokország Mobil, Torokország Mobil Avea, Torokország Mobil Telsim, Torokország Mobil Turkcell, Torokország Mobil Turkcell North Cyprus, Turkmenisztan, Turkmenisztan Mobil

### 10. Nemzetközi sáv

Voice-Fix  
98

Voice-Perc  
98

Andorra Mobil, Egyenlítői Guinea, Eritrea, Eritrea mobil, Esztország Mobil, Esztország Mobil Elisa, Esztország Mobil EMT, Esztország Mobil Tele2, Etiopia, Etiopia Mobil, Feroer-szkg., Feroer-szkg. Mobil, Fidzsi, Fidzsi Mobil, Gambia, Gambia Mobil, Gibraltar Mobil, Izrael Palesztina, Izrael Palesztina Mobil, Lesoto, Lesoto Mobil, Liberia, Liberia Mobil, Macedonia Mobil, Madagaszkár, Madagaszkár Mobil, Mali, Mali Mobil, Moldova,

Moldova Mobil Eventis, Moldova Mobil Moldcell, Moldova Mobil MoldTelecom, Moldova Mobil Pridnostrovie Mobile, Moldova Mobil Voxtel, Moldova Pridnostrovie, Monaco Mobil, Monaco Mobil Kfor, Monaco Mobil Others, Namibia, Namibia Mobil, Nikaragua, Nikaragua Mobil, Ormenyország Mobil, Palesztin terulet, Palesztin terulet Mobil, Peru Mobil, Portugalia Mobil, Romania Mobil Cosmorom, Romania Mobil Mobifon, Romania Mobil Orange, St Vincent es Grenadine, St Vincent es Grenadine Mobil, St. Lucia, St. Lucia Mobil, Suriname, Suriname Mobil, Svajc Mobil, Svajc Mobil Orange, Svajc Mobil Swisscom, Svedország Mobil Others, Svedország Mobil Comviq, Szerbia Mobil, Szerbia Mobil Mobtel, Sziria, Sziria Mobil, Tanzania, Tanzania Mobil, Tonga, Tunezia, Tunezia Mobil, Zimbabwe Mobil Econet, Zimbabwe Mobil Netone, Zimbabwe Mobil Telecel

### **11. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
110

Voice-Perc  
105

Bulgaria Mobil BTC, Bulgaria Mobil Globul, Bulgaria Mobil Mobikom, Bulgaria Mobil Mobiltel, Francia Guayana Mobil, Francia Polinezia, Guyana, Guayana Mobil, Kelet Timor, Kongoi Demokratikus Koztarsasag, Kongoi Demokratikus Koztarsasag Mobil, Kozep Afrikai koztarsasag, Lengyelország Mobil, Lengyelország Mobil Others, Lengyelország Mobil ERA, Lengyelország Mobil IDEA, Lengyelország Mobil Plus, Luxemburg Mobil, Maldiv Szigetek, Maldiv Szigetek Mobil, Malta Mobil, Marokko Mobil, Marshall Szigetek, Martinique Mobil, Mauritania, Mauritania Mobil, Mikronezia, Montenegro Mobil, Myanmar, Nemetország Mobil, Nemetország Mobil Callax, Nemetország Mobil D1, Nemetország Mobil D2, Nemetország Mobil E1, Nemetország Mobil E2, Nemetország Mobil Mobilcom, Nemetország Mobil Vistream, Nepal, Nepal Mobil, Olaszország Mobil, Olaszország Mobil H3G, Olaszország Mobil Omnitel, Olaszország Mobil TIM, Olaszország Mobil Wind, Palau, Qatar, Qatar Mobil, Sierra Leone, Sierra Leone Mobil, Spanyolország Mobil, Spanyolország Mobil Amena, Spanyolország Mobil Movistar, Spanyolország Mobil Others, Spanyolország Mobil Vodafone, Spanyolország Egyeb, Svedország Mobil H3G, Szlovenia Alt, Szlovenia Mobil Ipko, Szlovenia Mobil Mobitel, Szlovenia Mobil Sitel, Szlovenia Mobil Tus, Trinidad es Tobago, Trinidad es Tobago Mobil, Uj Kaledonia, Uj Zeland Mobil, Uruguay Mobil

### **12. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
149

Voice-Perc  
139

Bosznia Hercegovina Mobil BHT, Bosznia Hercegovina Mobil Mostar, Bosznia Hercegovina Mobil Sparska, Dzsibuti, Dzsibuti Mobil, Feheroroszsország, Feheroroszsország Minszk, Feheroroszsország Mobil, Guadeloupe, Guadeloupe Mobil, Romania Mobil Digi, Romania Mobil Zapp, St Pierre es Miquelon Mobil, Svajc Mobil Others, Svajc Mobil Tele2, Togo Mobil

### **13. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
239

Voice-Perc  
231

Anglia egyeb, Ascension, Ausztralia Mobil Optus, Ausztralia Mobil Telstra, Eszak Korea, Falkland Szigetek, Gronland, Kozep-Afrikai Kozt. Mobil, Liechtenstein Mobil, Mayotte, Mianmar Mobil, Nemetország egyeb, Reunion Mobil, San Marino Gronland Mobil, Kiribati, Kiribati Mobil, Papua Uj Guinea, Papua Uj Guinea Mobil Comores-szgek., Comores-szgek. Mobil, Cook Szigetek, Diego Garcia, Niue, Norfolk, Salamon Szigetek, St. Helena, Szamoa, Szomalia, Szomalia Mobil, Tuvalu, Vanuatu, Wallis and Futuna Bissau-Guinea, Bissau-Guinea Mobil, Kuba, Kuba Guantanamo, Kuba Mobil, Nauru, Sao Tome es Principe, Tokelau Antarctica

A díjak magyar forintban es a 27% AFA nélkül értendők.

Az AFA megállapítása a mindenkor érvényes rendelkezések alapján történik.



## ADATTÍPUSOK KEZELÉSE

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
Természetes személy: Előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, személyigazolvány száma.	Eht. 154. § (1) bek. Eht. 160. § (1) bek.	Számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 1 év.
Nem természetes személy: Előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszám, bankszámlaszám.	Eht. 154. § (1) bek.	Számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 1 év.
Előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől vagy székhelytől)	Eht. 154. § (1) bek.	Számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 1 év.
A díjfizetéssel és a díjszolgáltatással összefüggő adatok.	Eht. 157. § (2) bek.	Számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 8 év.
A forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa, kezdő időpontja és időtartama továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme.	Eht. 157. § (2) bek.	Számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 1 év.
A tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.	Eht. 157. § (2) bek.	Számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 8 év.
Közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok.	Eht. 158 § (1) bek.	Szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 1 év.
Természetes személye Előfizető neve, email címe, lakcíme, nem természetes személy Előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve.	Eht. 160 § (1) bek.	Szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 1 év.
Előfizető email címe, telefonszáma, internet honlap címe, mobiltelefonszáma	Előfizető hozzájárulása	A szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 1 év.
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb adatok.	Előfizető hozzájárulása	Üzletszerzési tevékenység folytatása.	A hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
Nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	A kapcsolattartó személy hozzájárulása	Szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűntét követő 1 év.
Kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje.	Eht. 154. § (1) bek.	Nem tárolunk ilyen adatot.	Nem tárolunk ilyen adatot.
Jogsértően használt vagy használni megkísérelt Mobil Eszközben detektált előfizetői SIM-kártya száma, vagy egyéb azonosítója.	Eht. 157. § (2) bek.	Nem tárolunk ilyen adatot.	Nem tárolunk ilyen adatot.
Jogsértően használt vagy használni kívánt Mobil Eszköz száma és típusa.	Eht. 157. § (2) bek.	Nem tárolunk ilyen adatot.	Nem tárolunk ilyen adatot.
A jogsértően használt SIM-kártyáról és/vagy Mobil eszközzel bonyolított adatforgalomra vonatkozó adatok.	Eht. 157. § (2) bek.	Nem tárolunk ilyen adatot.	Nem tárolunk ilyen adatot.
Előfizető SIM kártya száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	Nem tárolunk ilyen adatot.	Nem tárolunk ilyen adatot.