



Általános Szerződési Feltételek

Digitális és Internet Alapú

Helyhez kötött távközlési szolgáltatásokra

Hatályos: 2020.04.10.

Tartalom

1	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	5
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	5
1.2	A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI	5
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI.....	5
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	5
1.5	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG)	5
1.6	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	6
1.7	FOGALMAK.....	6
2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....	7
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	8
	<i>Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....</i>	<i>9</i>
	<i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....</i>	<i>9</i>
2.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI.....	9
2.3	A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	10
2.4	MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 2/2015. NMHH RENDELET 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI.....	11
2.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	11
2.7	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	12
3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	13
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	13
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE	13
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS	13
3.4	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	13
3.5	A SZOLGÁLTATÁS FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	13
4	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	14
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI (A KÖZREMŰKÖDŐ SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT MINŐSÉGI PARAMÉTEREK ALAPJÁN)	14
4.2	FORGALOMMÉRÉSRE, ÁTIRÁNYÍTÁSRA, MENEDZSELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	14
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	15
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	15
5	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	15
5.1	A SZÜNETELTETÉS ESETEI, FELTÉTELEI, IDŐTARTAMA, DÍJAI	15
	<i>esetei.</i>	<i>15</i>
6	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	18
6.1	HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBAJELENSÉGEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	19
6.3	AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	22
	<i>Díjreklamáció.....</i>	<i>22</i>
	<i>Kártérítési igények intézése.....</i>	<i>23</i>
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE	23
6.5	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE	24

6.6 TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGEIRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE
24

7	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	24
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE (A DÍJAK A 3.SZ. MELLÉKLETBEN TALÁLHATÓAK).....	25
	<i>Díjfizetés</i>	25
	Egyszeri díjak.....	25
	Rendszeres díjak	25
	Egyéb díjak	26
	<i>Számlázás</i>	26
	Kiugró számla.....	27
	<i>Kedvezmények</i>	27
	<i>Kártérítés</i>	28
	<i>Kötbér</i>	28
	<i>Vagyonbi biztosíték</i>	29
7.2	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	29
7.3	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE	30
7.4	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	30
8	A SZÁMHORDOZÁSSAL A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI	31
8.1	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK.....	31
8.2	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	32
9	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	32
10	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	33
10.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	33
10.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	33
10.2.1	ADATBIZTONSÁG	33
10.2.2	ADATVÉDELEM	34
10.2.3	ADATSZOLGÁLTATÁS	36
11	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....	36
11.1	TERMÉSZETES SZEMÉLY ELŐFIZETŐK ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA.....	37
11.2	KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT.....	37
11.3	ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSA, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE.....	37
11.4	TÉTELES ÉS HÍVÁSRÉSZLETEZŐ SZÁMLAMELLÉKLET IGÉNYLÉSÉRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT	37
11.5	HÍVÓSZÁM KIJELZÉS KORLÁTOZÁSÁRA VONATKOZÓ NYILATKOZAT	37
12	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG NÉLKÜL ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	37
12.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK	37

12.2	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	39
	Áthelyezés.....	39
	Átírás	40
	Adatok módosítása.....	41
15	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	44
15.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	44
15.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA	45
15.3	A VÉGBERENDEZÉSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁΣ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	45
15.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	45
16	MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	46
17	KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK	46
18	MELLÉKLETEK	46
18.1	SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA.....	46
18.2	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK	55
18.3	DÍJSZABÁSOK, EGYÉB DÍJAK	57
18.4	ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT	64
18.5	SZÁMHORDOZÁSI NYILATKOZAT	65
18.6	ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ	67

1 Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: CBN Telekom Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató rövidített cégneve: CBN Telekom Kft.
Szolgáltató székhelye: 1143 Budapest, Stefánia út 16. 1.em 2. ajtó.
A Szolgáltató telephelye és levélcíme: 1143 Budapest, Stefánia út 16. 1.em 2. ajtó
A Szolgáltató internetes elérhetősége: www.cbntelekom.hu
A Szolgáltató cégjegyzékszám: Cg. 01-09-320066

1.2 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 82/333-777 (VOIP hálózatunkból ingyenesen hívható),
faxszáma: 82/333-778
Ügyfélszolgálati iroda címe: 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.
Ügyfélszolgálati iroda ügyélfogadási ideje és a telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:
hétfő–péntek: 8⁰⁰-16⁰⁰,
Internetes bejelentéseket az ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu címen lehet megtenni.
Az internetes ügyfélszolgálat a nap 24 óráján át elérhető.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

A hibabejelentő telefonszáma: 82/333-777 (VOIP hálózatunkból ingyenesen hívható), ,
faxszáma: 82/333-778
Címe: 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.
Ügyélfogadási ideje: hétfő–péntek: 8⁰⁰-16⁰⁰,
Internetes bejelentéseket az ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu címen lehet megtenni.
Az internetes ügyfélszolgálat a nap 24 óráján át elérhető.
16⁰⁰-8⁰⁰, illetve munkaszüneti napokon a Szolgáltató internetes technikai ügyfélszolgálatot
nyújt, a hibabejelentés itt lehetséges.
A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24
órás technikai felügyeleti rendszert működtet.

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

Honlap: www.cbntelekom.hu

1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (honlapja: www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100);
- Média és Hírközlési Biztos Hivatala (honlapja: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu
cím: 1433 Budapest, Pf. 198. Telefon: 06 1 429 8644
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (honlapja: www.nfh.hu; központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800);
- Gazdasági Versenyhivatal (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).

- Média- és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: www.mhb.nmhh.hu).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: bekelto.to.testulet@bkik.hu)
- A Szolgáltató székhelye szerinti polgári bíróság (Kaposvári Városi Bíróság; cím: 7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14/a; telefon: 06 82 528 060)

1.6 *Az általános szerződési feltételek elérhetősége*

A Szolgáltató az ÁSZF-et az Internetes honlapján (www.cbntelekom.hu), illetve ügyfélszolgálatán közzéteszi, és az abban foglaltakról az ügyfélszolgálat tájékoztatást ad. Az Előfizető az ÁSZF-et teljes terjedelemben e-mailen minden ügyfelének ingyenesen megküldi. Amennyiben Előfizető nyomtatott formában kéri, az ÁSZF-ben feltüntetett díj ellenében megrendelheti, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére postai úton megküld.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési Szolgáltató számára, hogy az üzleti/intézményi Előfizetők (üzleti Előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól általános szerződési feltételeiben eltérjen,
- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az Egyedi Előfizetői Szerződésekben egyező akarattal eltérjen,
- egyező akarattal eltérjen az általános szerződési feltételeikben foglaltaktól,
- az előző pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

A Rendeletre és a fentiekre tekintettel Szolgáltató az üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérő feltételeket a jelen általános szerződési feltételek fejezetein és/vagy alfejezetein belül megjelöli, utalva arra, hogy üzleti Előfizetők részére a részletes szabályok az általános szerződési feltételektől eltérhetnek és az egyedi Előfizető szerződésben kerülnek szabályozásra.

1.7 *Fogalmak*

- Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ): Az a telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez távközlő végberendezés fizikai csatlakozását biztosítja az előfizető számára távközlési szolgáltatások igénybe vétele céljára.
- Közreműködő szolgáltató: Az a telefonszolgáltató, amely a hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.
- Közvetítő szolgáltató: Az a telefonszolgáltató, amely a választott közreműködő szolgáltatón keresztül (vele kötött szerződése alapján) biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését. Jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybevételével a CBN Telekom Kft-t. (CBN nem nyújt egyetemes szolgáltatást)
- 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.
- **Tartós adathordozó:** olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.
- **Üzleti Előfizető:** az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.
- **Előfizetői panasz:** előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.
- **Hibabejelentés:** az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
- **Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat:**
Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e. Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás megtörténtét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy rájuk az egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók.
Kis- és középvállalkozásnak minősülő előfizető 2011. december 1-jétől kezdeményezheti üzleti előfizetői szerződése választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítását.
A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejárta előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható. (Az egyéb nyilatkozatait az előfizető bármikor módosíthatja.)

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Azon Üzleti előfizetők esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg,

a Szolgáltató és Előfizető egyező akarattal eltérhetnek az Eht. Előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint Az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: 2/2015. NMHH rendelet) rendelkezéseitől. A feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni és bizonyítani.

Az előző bekezdés alá nem tartozó Üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek:

- az Eht. 127. § (4b) bekezdés,
- 128. § (2) bekezdés,
- 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés,
- 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés,
- továbbá a 2/2015. NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

Az Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a 2/2015. NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől egyoldalúan eltérhet.

Az eltérésre vonatkozó pontos információkat az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza, egyes esetekben az eltérés szabályozását az ÁSZF is feltünteti.

2.1 *Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás*

A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan egyedi Előfizetői Szerződést kötnek. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez általános előfizetői szerződésmintákkal rendelkezik (egyedi igények esetén speciális előfizetői szerződések, ill. kiegészítések is létrejöhetnek). Ehhez a Szolgáltató szerződésnyomtatványát szükséges igénybe venni, melyhez Szerződő az üzletkötőkön, vagy a CBN internetes honlapján keresztül juthat hozzá. (www.cbntelekom.hu)

A Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF kivonatát Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az Előfizetői Szerződés létrejöhet:

- írásban az egyedi előfizető szerződés mindkét fél általi aláírásával,
- ráutaló magatartással, (ha az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása, vagy létrejöttének elhúzódnása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének a napja tekintendő. Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére valamely okból a szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével. Ráutaló magatartással megkötött szerződés esetén a szerződés előbbiek szerinti létrejöttének napját követő 8 napon belül az egyedi Előfizetői szerződést átadja az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, elektronikus levélben adja át az Előfizetőnek.)
- a szolgáltatóhoz írásban beérkezett előfizetői ajánlat szolgáltató általi aláírásával, (szolgáltató honlapjáról letölthető) amelyet követő 8 napon belül Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződést átadja az Előfizetőnek (a szerződés megkötésének napja a szerződésnek Szolgáltató általi aláírása)

- elektronikus úton, a szolgáltató honlapján elérhető online felületen keresztül, mely írásba foglalt szerződésnek minősül, azt a szolgáltató elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja és iktatja.

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalma szerint a következő elemekből áll:

- Előfizetői Szerződés
- Előfizető nyilatkozata (közvetítő-választás/számhordozás esetén)
- Díjszabás

Az előfizetői szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, így a szolgáltatást a Szolgáltatóval az Általános Szerződési Feltételekben rögzített formai és eljárási szabályok szerint, írásban megkötött egyedi Előfizetői Szerződés alapján bárki igénybe veheti.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon minden esetben valamelyik távközlési szolgáltató biztosítja.

Az Előfizető köteles gondoskodni a kommunikációs csatornára való csatlakozáshoz szükséges hatósági engedéllyel (típusjóváhagyással), illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezés beszerzéséről. A Szolgáltató minden segítséget és szakmai támogatást biztosít a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára.

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. A Szolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a szolgáltatásokat - a jogviszonyt megtestesítő - Előfizetői Szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Általános Szerződési Feltételeket betartani, és az igénybevett szolgáltatásért a Díjszabásban (6.sz. melléklet)/Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat köteles határidőben fizetni.

2.2 *A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi tárgyi és egyéb korlátai*

A szolgáltatások igénybe vehetők minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval. (Előfizetőnek a helyi HBSZ-jával fennálló előfizetői szerződése érvényben marad. Pl. az emeldíjas szolgáltatásokat, a segélykérő hívásokat, a színes számokat, valamint a karbantartást a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató végzi. Ennek díjait is ő számlázza.)

A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl.: műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

Az igénybevételhez szükséges az ügyféloldali berendezések beszerzése. Ezek biztosítása az ügyfél feladata.

A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. A szolgáltatások igénybevétele időben nem korlátozott.

Közvetítő előválasztás szolgáltatás keretében az előfizető belföldön a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- ha az ajánlat az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri igénylőt az adatok megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlat elfogadására vonatkozó időpontnak;
- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az igénylőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az igénylő korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az igénylő nem tudja biztosítani;
- A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat, vagy nyilatkozatokat kérni és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani.
- Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni, illetve az Előfizetői Szerződés megkötését visszautasítani.

2.3 *A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő*

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentést, vagy szerződéskötést követő 30 naptári napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott teljesítési korlátok - a Szolgáltató állandó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja
- ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg,
- ha vis maior, vagy az Igénylő, illetve harmadik személy magatartása (használati, kábelátvezetési engedély hiánya, társszolgáltató általi létesítés ennél hosszabb idő alatt történik meg) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Szolgáltató és Előfizető megállapodik a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

Amennyiben a Szolgáltató az általa a szolgáltatásnyújtásra vállalt határidőt elmulasztja, abban az esetben a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési

díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben a Szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtására elfogadott ajánlatot követően műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az előző bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

2.4 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók esetén a 2/2015. NMHH rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

A Szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

2.5 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- Az üzleti/intézményi előfizető cégszerű elnevezése,/ az egyéni előfizető neve,
- Az üzleti/intézményi előfizető székhelye, az egyéni előfizető címe,
- Az üzleti/intézményi előfizető cégjegyzékszáma,
- Az üzleti/intézményi előfizető bankszámlaszáma,
- Az előfizető anyja neve, születési neve, születési helye és ideje (egyéni előfizető, és egyéni vállalkozó esetén kizárólag az előfizető hozzájárulásával),
- Az egyéni előfizető személyi igazolvány száma – kizárólag az előfizető hozzájárulása esetén,
- Az üzleti/intézményi előfizető adószáma,
- Kapcsolattartó személy neve, elérhetősége (külön megjelölve az értékesítési, műszaki/ számlázási kapcsolattartó)
- Számlaküldési cím
- A szolgáltatás igénybe vételének pontos címe.
- Szerződött telefonszámok
- Díjcsomag /díjsszabás
- Díjkiegyenlítés módja
- Szerződés időtartama
- Kedvezmények

Az üzleti/intézményi előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

- Cégek kivonat 30 (harminc) napnál nem régebbi hiteles másolata;
- Az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

2.6 Elállás a szerződéstől

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Üzleti Előfizetőt az elállási jog nem illeti meg.

2.7 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

Szolgáltató a beérkező ajánlatokat (melyet a Szerződő fél tesz) nyilvántartásba veszi.

- Ha az Előfizető ajánlata formailag vagy tartalmilag nem megfelelő, úgy a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 5 napon belül határidő megjelölésével felhívja az Előfizető figyelmét annak kiegészítésére. Amennyiben az Előfizető ennek 10 napon belül nem tesz eleget, abban az esetben az ajánlattételt a nyilvántartásból törölni lehet.
- Amennyiben az ajánlat formailag és tartalmilag megfelelő, a szerződés teljesítésének határideje Szolgáltató részéről a nyilvántartásba vételtől számított legfeljebb 30 nap
- az ajánlatot elutasítja

Az Előfizetői Szerződés annak Előfizető és Szolgáltató együttes aláírásakor jön létre, mely az előfizetői jogviszony kezdete. A hatályba lépést (műszaki megvalósulást) követően Szolgáltató az Előfizető részére megküldi az Előfizetői Szerződés általa is aláírt példányát.

Olyan primer körzetben, ahol a CBN helyi hívás szolgáltatást még nem tudja szolgáltatni, ott a HBSZ jogosult a helyi hívásirány végződtetésére. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével tudomásul veszi, hogy amint a CBN-nek lehetősége nyílik rá, a szerződés módosítása nélkül – az előfizető külön értesítése nélkül - a helyi hívásirányt is a CBN végződteti.

Amennyiben Előfizetőnek az adott hívásirány végződtetésére másik szolgáltatóval van szerződése, és a szerződés időtartama alatt adja be ugyanarra a hívásirányra az igényét a CBN-hez - amennyiben a szerződés megkötését más ok nem akadályozza - a korábbi szerződése módosul.

Amennyiben az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe, az Előfizető az előre fizetett díjaktól függetlenül köteles a CBN számlája alapján az igénybe vett szolgáltatások díját megfizetni.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely a Szolgáltató, vagy az igénylő személyét, adatait érinti, a fél a változás bekövetkeztét követő 5 napon belül írásban köteles bejelenteni a másik félnek.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető/igénylő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Előfizető tudomásul veszi és vállalja, hogy a távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos igényeit elsősorban a Szolgáltatónál elégíti ki. Az elsősorban való kielégítés azt jelenti,

hogy olyan szolgáltatásra, amelyet a Szolgáltató nyújtani képes, köteles ajánlatot kérni, mielőtt más szolgáltatóval szerződést köt. Amennyiben Előfizető nem kér ajánlatot Szolgáltatótól előzetesen, vagy a Szolgáltatót megtéveszti ezzel kapcsolatban, az súlyos szerződésszegésnek minősül, és Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal megszüntetni a szerződést, és/vagy a szerződés megszüntetéséhez kapcsolódó esetleges hátrányos következményeket érvényesíteni.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 *A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma*

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató köteles az alábbiakban meghatározott olyan szolgáltatást nyújtani, amely lehetővé teszi Előfizető számára a Szolgáltató által használt távközlési hálózaton keresztül analóg és digitális vonalon a hang, fax vagy adatforgalom átvitelét, kapcsolását és irányítását a hálózaton keresztül, melyhez előfizető hozzáféréssel rendelkezik a megfelelően csatlakoztatott távközlési berendezéseivel.

A Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását: (A szolgáltatások részletes leírását az 1. számú melléklet tartalmazza)

- I. Digitális és internet alapú helyhez kötött távközlési szolgáltatás
- II. Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás (helyhez kötött)
- III. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja értéknövelt szolgáltatások nyújtását (web design, mail-relay szolgáltatás, csoportos e-mail szolgáltatás, a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása)

3.2 *A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe*

Az Általános Szerződési Feltételek a Magyar Köztársaság területére, a Szolgáltató szolgáltatói engedélyében meghatározott működési területre és tevékenységekre hatályosak.

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

Szolgáltató Előfizető részére biztosítja a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét még akkor is, ha valamely okból korlátozza Előfizető részére a szolgáltatás igénybevételét.

Jelen általános szerződési feltételekben, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások keretében nem értelmezhető a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés.

3.4 *Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e*

A CBN nem egyetemes szolgáltatás keretében nyújtja szolgáltatásait

3.5 *A szolgáltatás felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye*

Az előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja

(határa). Telefon szolgáltatás esetén ez a Szolgáltató által kiépített hálózat végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó.

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó 2. számú mellékletben foglaltaktól üzleti Előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

4.1 *Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei (A közreműködő szolgáltató által vállalt minőségi paraméterek alapján)*

A szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás előfizetőjének elégedettségi fokát meghatározza. A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen általános szerződési feltételeiben vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek, végső soron igénybe nem vehetőnek minősül.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy digitális szolgáltatás esetében a kapcsolat folyamatos, érthető és visszhangmentes legyen, a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, ill. más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne forduljon elő. Az IP alapú beszédátvitel során a beszéd közvetlen átvitele helyett a hang adatsomagok formájában terjed. A hang minőségét az internet infrastruktúrája befolyásolja, ami napszak, forgalmi helyzet függvényében ingadozhat. A Szolgáltató garantálja a rendelkezésre állási időben a lehető legjobb hangminőséget, azonban nem vállal felelősséget az Előfizető internet-hálózat minőségéből adódó hibákért, kiesésekért, mert annak minőségéért az Előfizető által választott internet-szolgáltató felel. Jelen értelmezésben sikertelen hívásnak a szolgáltatónak felróható, műszaki hibából származó meghíúsult hívásokat kell tekinteni. Nem tartoznak ebbe a fogalomkörbe a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában vagy birtokában lévő alközponti hibák).

Szolgáltató hírközlési hálózatát az ellenőrző berendezéseivel az év 365/366 napján 24 órás ügyelet során ellenőrzi. Az ideális állapottól való, esetlegesen előforduló eltéréseket a szolgáltató dokumentáltan kezeli. A hibaelhárítás során a Szolgáltató négy eszkalációs szintet alkalmaz, melyet az Előfizető - szerződésben rögzített - igénye szerint normal, illetve gyorsított eljárással kezel.

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatók a 2.sz. mellékletben található - összhangban a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelettel.

4.2 *Forgalommérésre, átirányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok*

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem értelmezhető a forgalommérés, átirányítás, menedzselés.

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

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató 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 a tájékoztatásért külön díjat nem kér 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.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek szerint szüneteltetheti a szolgáltatást.

A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei

Az Előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;
- rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

Jelen pont megszegése esetén Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

Az Előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és a szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az Előfizető felel a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz, vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a Szolgáltatónak, vagy harmadik személynek okozott károkért.

5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1 A szüneteltetés esetei, feltételei, időtartama, díjai

5.1.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére. Az előfizető által kért szünetelés legkorábbi kezdőidőpontja, a szünetelés iránti kérelem - szolgáltatóhoz történő - beérkezését követő hónap első napja. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti, amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Az előfizető által kérhető legrövidebb szünetelés időtartama naptári évenként 1 hónap, leghosszabb szünetelés 6 hónap.

A szünetelési díj a szünetelés ideje alatt fizetendő, melynek mértéke a 3.sz. melléklet/ egyéb díjak táblázatban található.

A határozott időtartamra kötött/húszéves szerződés időtartama az előfizető által kért szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a szünetelés megkezdésétől számított 6hónap lejártát követően – az adott előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatást visszakapcsolja és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri kiszállási díjat és óradíjat számít fel.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szünetelés időtartamával a szerződéses időszaka meghosszabbodik.

Üzleti előfizetők esetén a Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást, ha tudomására jut, hogy az Üzleti előfizető tekintetében felszámolási, csődeljárás, vagy végelszámolási eljárás indult. A szünetelés időtartama ilyen esetekben addig tart, amíg az Üzleti Előfizető nem ad a Szolgáltatónak legalább a szünetelésre okot adó eljárásról való tudomásszerzést megelőző utolsó kiállított számlában szereplő szolgáltatási díj tizenkétszeresének megfelelő mértékű vagyoni biztosítékot.

5.1.2. Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére

- (a) Szolgáltató az előfizetőt a szünetelésről legalább 15 nappal megelőzően előzetesen értesíti a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként 48 órát nem haladhatja meg. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az egy hónapra eső előfizetési díjat.
- (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,
- (c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- (d) a hálózat integritásának megőrzése érdekében végrehajtott rendszeres karbantartás miatt. Szolgáltató jogosult rendszeres karbantartást előzetes értesítés nélkül végrehajtani. A munkálatok időtartama nem haladhatja meg a heti 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot. Az ilyen módon kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.
- (e) számla határidőben nem került kiegyenlítésre ,
- (f) az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy
- (g) számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

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. Nem kell kötbért fizetnie a szolgáltatónak, amennyiben a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

Ha a szünetelésre a fentiekben írt okokon kívüli, de a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor, avagy a szünetelés oka mindeket fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára az Előfizető díj fizetésére nem köteles, illetve a már megfizetett díj visszatérítésére, kötbérre jogosult. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési /és fogalmi díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza, vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- (a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- (b) beruházási fejlesztési tevékenység;
- (c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- (d) szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- (a) előfizetői végpont; (végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere);
- (b) szoftver frissítés; (szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere)
- (c) karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

Az előfizető érdekeire figyelemmel, az előfizetői szerződés szerződésszegés miatti felmondását megelőzően a szolgáltató jogosult a felmondásnál enyhébb szankcióként a szolgáltatást az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján szüneteltetni. Ilyen esetben a szolgáltatás további nyújtására abban az esetben kerülhet sor, ha az előfizető a szolgáltató által meghatározott mértékű biztosítékot ad.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.1 A szolgáltatás korlátozásának feltételei és esetei

Szolgáltató a szerződés felmondása előtt 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 az Előfizető egyidejű értesítésével – korlátozási díj ellenében - a következő esetekben jogosult:

- 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; a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését.
- az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati

szervezésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;

- Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a távbeszélő számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget
- Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a távbeszélő számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget
- Előfizetői szerződés bármely fél, bármely ok miatti felmondása esetén, a felmondási időre.
- Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad az ÁSZF-ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Amennyiben Előfizető a számlatartozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, Szolgáltató a fizetési felszólításban megjelölt naptól (de legalább a számla fizetési határidejét követő 30. naptól) jogosult az Előfizető kimenő forgalmát korlátozni az Előfizető egyidejű értesítése mellett.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés 30 napos felmondási idővel felmondhatja, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

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

5.2 *Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei*

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti.

Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

6 **Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

6.1 **Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibajelenségek nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás**

Ha az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor személyesen/írásban/telefonon benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33./ ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu, vagy 82/333-777, fax: 82/333-778). A Szolgáltató a hibabejelentés adatait - nyilvántartásának megfelelően - rögzíti.

A műszaki hibák esetében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat a fent megadott telefonszámokon, de bizonyos hibajelenségek esetén – a Szolgáltatás sajátosságaira tekintettel – az Előfizető a HBSZ-hoz, illetve a közreműködő szolgáltatóhoz is köteles fordulni, melyről a CBN-től tájékoztatást kap. (olyan esetekben, melyek a CBN érdekkörén kívül esnek. Pl. ha a helyi hívás szolgáltatásban van hiba, de azt nem a CBN szolgáltatja) Szolgáltató a hibabejelentéseket a bejelentéstől számított 48 órán belül kivizsgálja.

A bejelentés kivizsgálásának eredményéről - így arról is, ha nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó volt a hiba, vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető - a Szolgáltató az Előfizetőt legkésőbb 48 órán belül értesíti. Szolgáltató nem köteles 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, a Szolgáltató az értesítésben a hiba kivizsgálására időpontot javasol az előfizetőnek év, hónap, nap 4 órás időszak megadásával 8.00 és 20.00 óra közötti időtartamra. Ha a Szolgáltató által javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a a kijavításra nyitva álló 72 órás határidőbe.

Amennyiben a Szolgáltató a hibával kapcsolatban felelősségét megállapította, a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja. A Szolgáltatót csak a Szolgáltatás nyújtásával és a Szolgáltató hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség, illetve kijavítási kötelezettség.

Ha a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a hibajavításra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a kijavításra nyitva álló 72 órás határidőbe.

Ha a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a hiba kijavítása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges az Előfizetővel megállapodott időpontban, akkor a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a az Előfizetővel egyeztetett újabb időpontig terjedő időtartam nem számít bele a 72 órás hibajavítási időtartamba.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást Szolgáltató szerzi be a hibabejelentéstől számított 48 órán belül. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavítására nyitva álló 72 órás határidőbe. Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavítására nyitva álló határidőbe.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentést követő 48 órán belül a felelősségét kizárja, az Előfizető erre vonatkozó értesítése mellett a hibabejelentést az Előfizető HBSZ-ját is értesíti, a hiba kivizsgálása és elhárítása céljából. Ebben az esetben a hibaelhárítással és a hibás teljesítéssel kapcsolatos jogait az Előfizető a HBSZ-val szemben érvényesítheti.

Amennyiben az Előfizető a hibát a HBSZ-jánál jelenti be, akkor a HBSZ a saját általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerint jár el. Amennyiben a HBSZ a bejelentett hibával kapcsolatos felelősségét kizárja, a bejelentés másolatát köteles megküldeni a Szolgáltató részére a hiba kivizsgálása és elhárítása érdekében. A Szolgáltató ebben az esetben a hibát – amennyiben a hibával kapcsolatos felelősségét megállapította – az átadást követő 48 órán belül köteles kijavítani.

Szolgáltató a hiba kijavításáról a kijavítással egyidejűleg, amennyiben ez nem lehetséges legkésőbb 24 órán belül értesíti Előfizetőt.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató hálózatából a telefonos Ügyfélszolgálat hívása díjmentes, a más szolgáltatók hálózatából történő hívásért az Előfizető az adott szolgáltató mindenkori díjszabásában meghatározott díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató a hibabejelentést, a hiba behatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, illetve nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával öt évig megőrzi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésekről a Szolgáltató hangfelvételt készít, melyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább öt évig megőrzi és:

- az érintett Előfizető általi visszahallgathatóságát ügyfélszolgálati helyiségében előzetes bejelentés alapján lehetővé teszi
- az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető részére másolati példányban rendelkezésre bocsátja.

6.2 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A 6.2. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői szerződés tartalmazhatja.

Amennyiben a Szolgáltató az őt terhelő hibaelhárítási kötelezettségének nem tesz eleget, a hiba kijavításáig terjedő időtartamra kötbér fizetésére köteles.

Kötbér szempontjából hibás teljesítés:

- Szolgáltatás szünetelése:

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési /és fogalmi díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

- Csökkent minőségű szolgáltatás:

Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. Gyengébb minőségű, de még igénybe vehető a szolgáltatás, ha a minőségi célértékeken belül van. Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hiba a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató rendszerében van
- a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú vezetékszakasban, Előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt Előfizetői hozzáférési pont található

A Szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése estén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. Előfizetőnek amennyiben díjtartozása van, úgy Szolgáltató a kötbér mértékét beszámítja.

A kötbér megfizetésén túlmenően a Szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek, stb.) a szolgáltatás kiesése miatt. A Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

6.3 *Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)*

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató által megbízott személy végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységeivel összhangban.

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz fordulhat.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés

Szolgáltató köteles az Előfizető valamennyi írásbeli javaslatát, kérését és panaszát megvizsgálni, és azokra 30 (harminc) napon belül válaszolni.

Díjreklamáció

Előfizető a számlázással kapcsolatos reklamációját a szolgáltató ügyfélszolgálatához jelentheti be. (ÁSZF.1.2) Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja (és megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak), a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Számlapanasznak az előfizető által kifogásolt számla kézhezvételétől/ kézbesítésétől/megküldésétől számított 1 éven belül van helye.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig (1 év) díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni.

- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.
- Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy 15 munkanapon belül megküldeni.
- A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

- Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult Piacfelügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**hez (honlapja: www.fvf.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: +36-1-459-4917), a **Gazdasági Versenyhivatal**hoz (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: +36-1- 472-8900), a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**hoz (honlapja: www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; telefon: +36-1-457-7100), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

Kártérítési igények intézése

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

6.4 *Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje*

A Szolgáltató az Előfizetők számára személyes/telefonos / internetes tanácsadást nyújt a 82/333-777-es (VOIP hálózatunkból ingyenesen hívható), telefonszámon /1119 Budapest, Petzval József utca 31-33./ ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu, amelyet Előfizető hétfő-péntek: 08⁰⁰-16⁰⁰óra között vehet igénybe. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek. Fax elérhetőségünk: 82/333-778.

Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Szolgáltató a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt értesíti.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

6.5 *A tudakozó szolgáltatás igénybevétele*

CBN által nyújtott szolgáltatások esetében a tudakozó szolgáltatás nyújtása nem értelmezhető. Szolgáltató telefonszolgáltatás igénybevételével és az interneten keresztül biztosítja az Országos Tudakozószolgálat elérését.

6.6 *Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségeiről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése*

- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (www.nfh.hu; központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800). A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) panaszai alapján jár el.
- A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalhoz (www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).
- Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat (www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100).
- Előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos (www.mhb.nmhh.hu, cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu)
- A helyi bíróságok hatáskörébe utalt esetekben a Szolgáltató székhelye szerinti polgári bírósághoz. (Kaposvári Városi Bíróság; cím: 7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14/a; telefon: 06 82 528 060)

7 **Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

A számlázási rendszer illeszkedik a vonatkozó jogszabályokban előírtakhoz. A számlázási rendszer teljesen zárt, illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

7.1 ***Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke (A díjak a 3.sz. mellékletben találhatóak)***

Díjfizetés

Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatás után az Előfizetői Szerződésben megállapított mértékű díjat (egyszeri, rendszeres forgalmi, és egyéb), a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, határidőben megfizetni. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető késedelmi kamatot köteles fizetni az ÁSZF-ben meghatározottak szerint. A díjfizetés az Előfizetői Szerződésen megjelölt díjsomag, ill. egyedi kedvezmény alapján történik.

A Szolgáltató az általa megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció figyelembevételével, a gazdaságilag indokolt mértékben jogosult a Díjszabást egyoldalúan – Előfizetők értesítésével - módosítani. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, a közzétételtől számított 15 nap elteltével lép hatályba. Amennyiben az Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 15 napon belül nem fogadja el, úgy jogosult az Előfizetői Szerződést szerint felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt a Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

Egyszeri díjak

A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizetőnek egyetlen alkalommal felszámítható díjat (átállási díjat) kell fizetni, amely tartalmazhat bizonyos mennyiségű forgalmat, illetve lebeszélhetőséget, melyet felek a szerződésben kikötnek. Az átállási díj mértéke a szerződésben megjelölt telefonszámok után nettó 4000 Ft. Ettől egyedi esetekben az Előfizető javára kedvezményként el lehet térni. Számhordozás esetén Előfizetőnek egyszeri – számhordozási díjat kell fizetnie, melynek mértéke nettó 5000 Ft számonként.

Rendszeres díjak

- Előfizetési díjak: Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizetőnek előfizetési díjat kell fizetnie, amely tartalmazhat bizonyos mennyiségű forgalmat, illetve lebeszélhetőséget, melyet felek a szerződésben kikötnek.
- Forgalmi díjak: A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel forgalmi díjat köteles fizetni. A forgalmi díjak kiszámítása a hatályos díjszabás / egyedi díjak alapján történik, melyet az Előfizetői Szerződés tartalmaz (az egyedi díjakat kedvezményként rögzíteni kell). A forgalmi díjak mérése és elszámolása percalapon történik. A Szolgáltató jogosult minden megkezdett perc után számlát kibocsátani Előfizető részére. Ezekről egyedi esetekben az Előfizető javára el lehet térni, melyet az Előfizetői Szerződésben kedvezményként rögzíteni kell.

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

Szolgáltató nem számol kapcsolási díjat.

Szolgáltató az előfizető kérésére az általa megadott e-mail címre térítésmentesen havonta megküldi a tételes számlarészletezőt.

Szolgáltató 1000 Ft forgalmi díj alatt nem küld számlát, azt a következő havi számla összegéhez számolja.

Egyéb díjak

Az egyéb díjak mértéke a 3. sz. mellékletben található

Számlázás

A Szolgáltató a számlákat a hatályos Általános Szerződési Feltételek alapján, az alábbiak szerint állítja ki:

- az egyszeri (átállási) díjakat az első számla kibocsátásakor összegben, vagy egyedi megállapodás szerinti részletekben
- a forgalmi díjakat a mért adatok, vagy előre meghatározott vállalt forgalom alapján havonta utólag, minden hónap 15. napjáig. Amennyiben a tényleges forgalom nem éri el a vállalt forgalmat egy elszámolási időszakban, akkor a vállalt forgalomnak megfelelő díj kerül kiszámlázásra. Ha a tényleges forgalom meghaladja a vállalt forgalmat, akkor a tényleges forgalom képezi az elszámolás alapját.
- a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak (pl. adminisztrációs díjak, szolgáltatás korlátozása, stb.)

A számlák havi rendszerességgel (vagy meghatározott időszakonként - forgalmi díjtól függően) kerülnek kiállításra. A Szolgáltató a kiállított számlát haladéktalanul postán megküldi az Előfizető részére. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 8 nap.

Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Egyéni előfizető késedelmes fizetés esetén a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal egyező mértékű késedelmi kamatot, míg az üzleti/ intézményi előfizető évi 17 %-ot köteles fizetni, napi kamatszámítás mellett. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Ha az Előfizető tárgyhoz 15. napjáig nem kap számlát, ennek tényét köteles az ügyfélszolgálaton haladéktalanul bejelenteni. Az Előfizetőnek küldött számlák és értesítések – eltérő bizonyítás hiányában – az Előfizető részére történő kibocsátástól számított 7 nappal tekintendők kézbesítettnek. A hatósági eljárás során a szolgáltatót terheli az előfizető értesítésének bizonyítása.

Szolgáltató a számlát kizárólag az Előfizetői Szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát.

Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti.

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszatéríti, illetve az Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és az esedékes díjakba beszámítja:

- a tévesen felszámított és beszédett díjakat,
- a szolgáltatás szünetelése vagy megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak arányos részét.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálatról bármikor felvilágosítást kérhet.

Számlarészletező, hívásrészletező:

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a számlamellékletnél részletesebb kimutatást kérhet (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat. Előfizető megadott e-mail-címre kérheti a hívásrészletezőt, amely díjmentes.

Kiugró számla

Kiugróan magas díjúnak tekintendő a számla (a továbbiakban: kiugró számla), ha eltérése az előző három hónap számlaátlagától felfelé 3-szorosan, vagy ezt meghaladó mértékben tér el.

A kiugró számla elérésekor a szolgáltató hőközi számla kibocsátására jogosult. Amennyiben az előfizető a hőközi díjfizetést a hőközi számlában megjelölt határidőben nem teljesíti, az Eht. 137. § (1) bekezdés *c*) pontja alapján a szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás korlátozása ellenére sem tesz eleget díjfizetési kötelezettségének, a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdése értelmében az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az előfizető érdekeire figyelemmel, az előfizetői szerződés szerződésszegés miatti felmondását megelőzően a szolgáltató jogosult a felmondásnál enyhébb szankcióként a szolgáltatást az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján szüneteltetni. Ilyen esetben a szolgáltatás további nyújtására abban az esetben kerülhet sor, ha az előfizető a szolgáltató által meghatározott mértékű biztosítékot ad.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az előfizető hitelképességét - akár harmadik személyek igénybevétele útján - vizsgálni és az előfizetőtől ehhez szükséges információkat illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg, stb.) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az előfizető a szolgáltatást az előleg mértékéig veheti igénybe. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be, ellenkező esetben az ÁSZF hőközi (kiugró) számlára vonatkozó szabályai érvényesülnek.

Alacsony a számla, ha eltérése az előző három hónap számlaátlagától lefelé a felére csökken, vagy ezt meghaladó mértékben tér el. Ebben az esetben a szolgáltató jogosult betekintést kérni az előfizető egyéb távközlési szerződéseibe. (esetleges szerződésszegés)

A szolgáltató az alacsony, vagy kiugróan alacsony díjú számlák kezelési módját nem különbözteti meg a szokásos számlázásától.

Kedvezmények

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását kedvezménnyel veszi igénybe, annak feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számítva a határozott tartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem

kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, illetőleg felmondásra. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a díjfizetés elmulasztása miatti felfüggesztés is.

Amennyiben az Előfizető a fentieket nem teljesíti, úgy az igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszíti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén (pl. csatlakozási díj részletekben való megfizetése) az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles Szolgáltató számára megfizetni.

A kedvezményt tartalmazó Előfizetői Szerződés egyben tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybe vételére kizárólag az Előfizető jogosult.

Kártérítés

Amennyiben akár az Előfizető, akár a Szolgáltató az ÁSZF-ben, az Előfizetői Szerződésben vagy a hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, vagy megszegi, és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a Ptk. szabályai szerint kötelesek megtéríteni a másik fél részére. A Szolgáltató kizárólag a hálózatában történt, és az általa okozott zavarokért vagy üzemzavarokért vállal felelősséget. A Szolgáltató nem felel azért, ha a Szolgáltatások azért nem vehetők igénybe, mert a HBSZ, vagy az ellenőrzésén kívül álló bármely egyéb távközlési hálózat, illetve távközlési hálózatok egyéb üzemeltetői nem teljesítik kötelezettségeiket. A felek nem felelősek a másik fél semmilyen közvetett káráért (ideértve az elmaradt hasznot).

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, jogosult a hatóság minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérni.

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

Kötbér

Közös szabályok:

Amennyiben az előfizető határozott időtartamon/hűségidőn belül súlyos szerződésszegést követ el, vagy az ÁSZF-ben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat megsértve mondja fel az Előfizetői Szerződést, úgy a meghatározott mértékű kötbér fizetésére köteles.

A kötbér mértéke:

- egyéni előfizetőnél a szerződéses időszakban feltételesen igénybevett bruttó kedvezmény összegével azonos,
- üzleti/ intézményi előfizetőnél telefonszámonként a kiszámlázott havi átlagforgalom összegének és a szerződésből vissza lévő, ki nem számlázott hónapok számának szorzatával egyezik meg, de minimum 15 ezer Ft/telefonszám, amihez még hozzáadódik a szerződéses időszakban feltételesen igénybevett bruttó kedvezmény. Kötbéreként a magasabb összeg kerül kiszámlázásra, melyet a szolgáltató javára 8 napon belül, egyösszegben kell megfizetni.

A kedvezmények az előfizetői szerződésen tételesen feltüntetett mértékben vehetők figyelembe.

Az Előfizető kötbérfizetési kötelezettségét keletkeztető súlyos szerződésszegésnek minősül:

1. Hívásirányok, telefonszámok vagy a szélessávú internet átrendeztetése a szerződés hatálya alatt más szolgáltatóhoz

Amennyiben a szerződésben rögzített telefonszámokat/ hívásirányokat részben vagy egészben átrendezteteli/ fizeti a CBN-től eltérő szolgáltatóhoz, úgy kötbér megfizetésére köteles az érintett telefonszámok/ hívásirányok tekintetében.

Amennyiben az Előfizető a szerződés hatálya alatt a CBN-től eltérő szolgáltatóhoz rendezteteli át/fizeti a forgalmat, az esetleges újraaktiváltatás díját a csatlakozás dívával megegyező mértékben, CBN az Előfizetőnek a következő számlában kiszámlázza.

2. Előfizető díjtartozása

Amennyiben az Előfizetői Szerződés a határozott idő alatt a Szolgáltató által az Előfizető díjtartozása miatt kerül felmondásra, a Szolgáltató jogosult kötbért felszámítani.

3. Egyéb súlyosan szerződésszegő magatartások

A Szolgáltató jogosult továbbá minden olyan esetben kötbért felszámítani, amelyben az Előfizetői Szerződést jelen ÁSZF szerint 15 napos felmondási határidővel felmondja az Előfizető szerződésszegése miatt.

Vagyoni biztosíték

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer 15 napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, szolgáltató a vagyoni biztosíték - tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egyösszegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Előfizető a számlát az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon egyenlítheti ki:

- banki átutalással,
- postai készpénz-átutalási megbízással (csekk) történő befizetéssel,

- csoportos beszédési megbízással, vagy az ügyfélszolgálaton készpénzzel történő befizetéssel köteles kiegyenlíteni.
- ügyfélszolgálaton történő készpénz befizetésével

7.3 *Az akciók és akciós díjak elérhetősége*

A Szolgáltatónak jogában áll az általános szerződési feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők, vagy azok egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő akciókat szervezni. A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az általános szerződési feltételek rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen - határozza meg.

Az akciós feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az általános szerződési feltételekbe beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az általános szerződési feltételek módosításának szabályainak megfelelően közzétenni.

Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről tájékoztatást nyújt a CBN honlapján. (www.cbntelekom.hu)

7.4 *A kártérítési eljárás szabályai*

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be. A kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonaiban okozott kár mértékét. A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonaiban bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

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

8 A számhordozással a közvetítéválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1 A Számhordozással kapcsolatos szabályok

- Más HBSZ előfizetőjének rögzített helyű telefonszolgáltatás esetén lehetősége van arra, hogy a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül a CBN választása esetén megtarthassa földrajzi előfizetői számát („hordozott szám”). Szolgáltató későbbiekben biztosítja megrendelőinek, hogy megtarthassák nem földrajzi előfizetői számaikat is. Hordozott számról, illetve hordozott számra történő hívás esetén a hívó azonosító kijelzés, illetve a kapcsolt azonosító kijelzés nem utalhat a hordozottság tényére.
- Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Amennyiben a CBN az átvevő szolgáltató a telefonszám hordozása iránti igényt adatlapon jelentheti be az igénylő. A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén, az átadó szolgáltatóval az előfizetői szerződés megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján megkezdődik a telefonszolgáltatás nyújtása (számátadási időablak). Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.
- CBN az előfizetője által kezdeményezett számhordozási igényt megtagadhatja, amennyiben az előfizetőnek vele szemben, bármely előfizetői szolgáltatásból eredő, bármely kapcsolási szám tekintetében lejárt számlatartozása áll fenn. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül. A számhordozási igényt az átadó szolgáltató hozzájárulásának kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha az előfizető ennél hosszabb időtartamot jelöl meg, vagy a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt történik. Szolgáltató - mint átvevő szolgáltató - az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban való közzétételéről gondoskodik.
Amennyiben az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, és ez a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átvevő szolgáltató tudomására,/ lesz esedékes, illetve keletkezik,/ a CBN, mint átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az Eht. 128. § (3) bekezdése szerint az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben a CBN, mint 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.
- A szolgáltató eljár az előfizető képviselőjében az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében.
- Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.
- Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatás fennmarad, az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződést ez okból megszüntetni nem lehet, azt értelemszerűen módosítani kell.
- A CBN-nel, mint átvevő szolgáltatóval való előfizetői szerződés megkötésével az előfizető elfogadja a CBN Telekom Kft. Általános Szerződési Feltételeit, valamint az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az átadó szolgáltató továbbítsa a CBN felé nevét,

telefonszámát, valamint, ha az előfizetőnek tartozása van, úgy ennek tényét. Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy közvetítő-választás esetén a HBSZ-ével, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződés megszűnik, illetve módosul. Az előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósításával lép hatályba.

- Az előfizető tudomásul veszi, hogy ha az átadó szolgáltatónál előre fizetett szolgáltatást vett igénybe, úgy számhordozáskor a fel nem használt összeg elvesz, és az átvevő szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatásokért – az előre kifizetett díjtól függetlenül – külön fizetési kötelezettség terheli. A számhordozással hangposta üzenetek nem vihetők át.
- A számhordozás szolgáltatás biztosításának előfeltétele, hogy a szolgáltatók között érvényes hálózati szerződés legyen, amely kiterjed a számhordozás szolgáltatás biztosítására is.
- A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam 6 hónap.

8.2 *A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban*

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 111. §. értelmében az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató lehetővé teszi Előfizető számára, hogy az alább részletezett feltételek mellett a Szolgáltató által biztosított hívásirányok vonatkozásában a hozzáférést biztosító Szolgáltatótól eltérően a CBN szolgáltatásait vegye igénybe. Amennyiben az Előfizető a közvetítőválasztás keretében olyan hívást kezdeményez, amelyre a jogszabály szerint a közvetítőválasztás nem vonatkozik, úgy ezeket a hívásokat automatikusan az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató bonyolítja le. Előfizetőnek „Előfizetői nyilatkozatot” kell tennie CBN felé arról, hogy a fenti jogszabályhely által biztosított joggal élni kíván. Az Előfizetői nyilatkozatot a 4. számú melléklet tartalmazza. Mivel CBN a digitális telefonszolgáltatását kizárólag közvetítő-előválasztás útján nyújtja, ezért jelen ÁSZF erre vonatkozó pontjai mindenben érvényesek.

9 A szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időtartamra jön létre. A „közvetítő-előválasztás és VOIP szolgáltatás”-okra a felek kizárólag legalább egy éves (12 kiszámlázott hónap minden szerződött számra és hívásirányra) határozott időtartamra köthetik meg az Előfizetői szerződés. (Egyéni Előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető).

Amennyiben az Előfizető a szerződés felmondásának szabályai szerint nem jelzi a határozott idejű szerződés felmondásával kapcsolatos igényét, úgy: :

- Egyéni előfizetőknél a határozott tartam lejártát követően az Előfizetői szerződés megszűnik. Új, határozatlan idejű előfizetői szerződés jön létre ráutaló magatartással abban az esetben, ha az Előfizető a szolgáltatást a határozott időtartam lejártát követően is igénybe veszi. Ekkor a Szolgáltató az alapdíjszabásnak megfelelően állítja ki a számlát.
- Üzleti előfizetők esetében a szerződés automatikusan meghosszabbodik határozott egy évvel az üzleti előfizető tevéleges magatartása nélkül. Az Üzleti

előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a határozott idejű szerződés felmondásával egyidejűleg jelezze a Szolgáltatónak, hogy a továbbiakban a szolgáltatást határozatlan idejű szerződés keretében, az alapdíjszabásnak megfelelően kívánja igénybe venni. Ebben az esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre a Szolgáltató által kiállított első számla befizetésével és a szolgáltatás igénybevételével.

A Szolgáltató a fenti körülményekről a szerződés lejártát megelőző 60 nappal értesíti az Előfizetőt.

Az egyedi Előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően - az Üzleti előfizetőket ide nem értve - a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői szerződés részletes feltételeiről.

A határozott idejű Előfizetői szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

Költség különösen az Előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjsomag havi vagy időszakos díja, valamint az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

10 Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 *A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama*

A Szolgáltató adatkezelésre vonatkozó feltételeit az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (6.számú melléklet) tartalmazza.

Amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató egyes adatokat adatfeldolgozói minőségben kezel–különös tekintettel az üzleti előfizetők, mint adatkezelők által a szolgáltatás nyújtásához szükséges –Szolgáltató részére átadott adatokra, úgy ezen minőségében az adatkezelő utasításainak megfelelően végzi az adatkezelést, melynek szabályozását szintén az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (6. számú melléklet) tartalmazza.

10.2 *Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről*

10.2.1 Adatbiztonság

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban jelen ÁSZF 4.3. pontjában meghatározottak szerint jár el.

A Szolgáltató a személyes és előfizetői, illetve forgalmi adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és

üzemelteti,

hogyan kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- változatlanlansága igazolható (adatintegritás),
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett (adat bizalmasság) legyen.

Ezen tevékenysége során a Szolgáltató a nyilvános dokumentumként honlapján (www.cbntelekom.hu) elérhető Információ Biztonsági Politikájában meghatározott irányelveket követi, melyekre vonatkozóan – az ott részletezettek szerinti szabályozási kereteket alakítja ki.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága és a megfelelő adatvédelem kialakítása is beleértendő.

10.2.2 Adatvédelem

A Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete rendelkezéseinek megfelelően, az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztatóban (6. számú melléklet) részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

A Szolgáltató -szükség szerint más szolgáltatókkal közösen -megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz egyéb kezelt adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés és adatokbizalmassága).

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 egységességét 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 egységességét 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, újbiztonsági 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 egységességét és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A Szolgáltató csak úgy választja 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 büntető feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy 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.

A szolgáltató -szükség szerint más szolgáltatókkal közösen -műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik 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 a Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Felügyeleti Hatóságnak bejelenteni. A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató 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 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 Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei az Adatkezelési Tájékoztatóban (6. számú melléklet) megtalálhatóak.

10.2.3. Adatszolgáltatás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társszolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (6. számú melléklet) tartalmazza. Az adatfeldolgozóként igénybe vett további szolgáltatók körére és a kapcsolódó adatkezelési gyakorlatra vonatkozóan az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (6. számú melléklet) teljes körű tájékoztatás nyújt.

A Szolgáltató az Eht. és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek az előfizetői adatokat, a hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

11 Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatainak megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen Előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott Közvetítő Szolgáltatóra, az Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Az Előfizető jelen általános szerződési feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja. A nyilatkozatok megadásának, módosításának és visszavonásának módja előfizetői kategóriánként – egyéni/üzleti előfizetőnként - eltérő lehet. A Szolgáltató a módosításokat 30 napon végzi el.

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

11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

A természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

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

11.3 Előfizetői névjegyzék, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók telefonkönyvének, illetve tudakozó szolgáltatásnak nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az egyedi Előfizetői szerződésben adott hozzájárulása szerint kezeli. Ráutaló magatartással, illetve szóbeli Előfizetői Szerződéssel történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozataig titkosan kezeli a birtokában lévő előfizetői adatokat.

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Szolgáltató a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség. Az Előfizető személyes adatai kezelésének feltételeit a 6. sz. mellékletben foglalt Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11.4 Tételes és hívásrészletező számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizető a 7.1.3.3. pontban szabályozott számlamelléletekre vonatkozó Igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti.

11.5 Hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó nyilatkozat

Előfizető a hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti. Az hívószám kijelzés speciális szabályait az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (6. sz. melléklet) tartalmazza.

12 Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettség nélkül eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő

tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatójával fennálló jogviszonyában történt bármilyen változás hatással lehet a CBN által nyújtott szolgáltatásra. Az Előfizetői adatok bármely változásáról Szolgáltató ügyfélszolgálatát 3 munkanapon belül hitelt érdemlő módon értesíteni kell. (levélben, faxon, e-mail-ben) A mulasztásból keletkezett károkért Szolgáltató nem felel. Ha ebből eredően Szolgáltatót kár éri, Előfizető köteles a kár összegét megtéríteni.

A módosítások vállalási határideje Szolgáltató részéről nem több 30 napnál.

12.1.1 Módosítás a Szolgáltató által

Jelen pontban foglaltak alkalmazása Üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői szerződésben foglaltakat módosítani. Erről azonban köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 15 nappal értesíteni. Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- Utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- A módosítások lényegének rövid leírását;
- A módosítások hatálybalépésének időpontját;
- A közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét,
-
- A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására az alábbiak miatt kerülhet sor:
 - Szolgáltatóra és Előfizetőre vonatkozó jogszabályok változása
 - Új jogszabály hatályba lépése
 - A meglévő szolgáltatások tartalmának változása, vagy szolgáltatás megszűnése
 - Új szolgáltatás bevezetése
 - Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vagy Versenyhivatal kötelező határozatában foglaltak hatályba lépése
 - A szolgáltatás nyújtása során tapasztalt gyakorlat az Előfizetők magatartása miatt
 - Körülményekben bekövetkezett lényegi változások, így különösen a határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében az olyan költség - az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába
 - Szolgáltató által megállapított díjak változása, így különösen évente egy alkalommal a díj inflációval megegyező mértékű növekedése
 - Változás a Szolgáltató személyében (EHT.133.§.2/a: Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmények változása, különös tekintettel a jogutódlásra, a megszűnésre és a szerződéses viszonyok megváltozására. A Szolgáltató átruházhatja harmadik személyre az Előfizetői szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét. Az átadás hatálybalépését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt legalább 30 nappal értesíti. Az Előfizetőt ebben az esetben 15 napos felmondási jog illeti meg. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott

kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A szolgáltatás változatlan használata ráutaló magatartással történő elfogadásnak minősül, Előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozata nélkül.)

A felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály, vagy az elektronikus hírközlésre vonatkozó egyéb szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a Szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

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

Az irányadó jogszabályokban és az ÁSZF-ben meghatározottaktól az Előfizetői szerződésben eltérhetnek – kizárólag Előfizető javára.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi Előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozott arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. A határozott idejű Előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják.

12.2 *Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje*

Áthelyezés

Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja.

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 • 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,

- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 30 napon belüli 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,
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
- Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, úgy az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel.

A Szolgáltató erre az időszakra nem számol fel díjat Előfizető részére. Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni - amelyet Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol - Szolgáltató jogosult a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díj felszámítására is.

Az előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a szolgáltatót éri. Az áthelyezésre vonatkozó tájékoztatás elmulasztása nyolc (8) napra történő előfizetői felmondásának minősül, és a CBN jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Az áthelyezés ideje alatt az előfizetői jogviszony szünetel, mely időtartammal az előfizetői szerződés ideje meghosszabbodik.

Átírás

Átírás, ha az Előfizető személyében, vagy Előfizető azonosítására szolgáló adatokban az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül - így különösen megállapodás, jogutódlás, vagy öröklés miatt - következik be változás.

Átírásnak minősül:

- a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása módosítása,
- kis- és középvállalkozás üzleti előfizetői szerződésének választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítása,
- amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. A szolgáltatás visszamenőlegesen nem írható át.

Az átírást a Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- hívószám, létesítési hely
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/intézményi)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, akkor a teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

Határozott időre (vagy hűségnyilatkozattal) létrejött szolgáltatást Előfizető más előfizetőre nem írthatja át, kivéve, ha az átvállaló Előfizető a szerződésben foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen, együtt átvállalja.

Az átírás díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Az átírásról szóló tájékoztatás elmulasztása nyolc (8) napra történő előfizetői felmondásának minősül, és a CBN jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Adatok módosítása

Az előfizető bármely adatában, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatot von maga után.

Az adatok módosításának díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés írásban (levélben vagy más távközlési úton, az értesítendő Előfizetők körétől függően országos, vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán közzétenni) mondhatja fel. Felmondását minden esetben indokolni köteles.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

Kézbesítettnek tekintendő a faxon vagy e-mailben küldött felmondás, amennyiben a sikeres adattovábbításról a visszaigazolás megtörtént.

Szolgáltató az Előfizetői szerződés különböző felmondási okokra hivatkozva eltérő felmondási időkre (8 nap, 15 nap, 30 nap, 60 nap) mondhatja fel.

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb mint 60 nap. (kivéve az alábbi esetekben)

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. (Előfizetőnek 30 napon túli lejárt számlatartozása van).

- Szolgáltató egyoldalúan felbonthatja – üzletpolitikai okok miatt (pl. a kékszamos szolgáltatási szerződéseit azokon a területeken, ahol már lehetővé vált a közvetítő előválasztás szolgáltatás). Megszűnik a CBN Előfizető általi értesítését követő 31.napon;

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha Előfizető akadályozza, veszélyezteti a hálózat működését; ha nem biztosítja a helyszíni ellenőrzéseket; ha a szolgáltatást törvénybe ütközően használja:

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg.
- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Szoláttató jogosult az Slőfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szoláttatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

A felmondási idő 8 napos, ha:

- az Előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szoláttatójával kötött Előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, a CBN Előfizető általi értesítését követő kilencedik (9.) napon;
- amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződését átírja, a szolgáltatás hozzáférési pontját áthelyezteti, Előfizetői száma megváltozik (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újakkal kiegészül), a hozzáférést biztosító Szoláttatójánál az állomását szünetelteti, vagy a csatlakozás típusát megváltoztatja, a CBN Előfizető általi értesítését követő kilencedik (9.) napon

Szoláttató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az Eht. 137. § feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, ill. használatát. Amennyiben Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Az Előfizetői szerződés az adott felmondási idő leteltével megszűnik, amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondási okot (szerződésszegő magatartást) nem szünteti meg. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szoláttató felmondásával.

12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1 Határozatlan idejű szerződés felmondása

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása üzleti Előfizetőkre nem kötelező. Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szoláttatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Ha az Előfizető és a Szoláttató megállapodása alapján az Előfizető az általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői szerződést, az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szoláttató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. (amennyiben a társSzoláttató teljesíti határidőben ezt az igényt).

12.4.2 Határozott idejű szerződés felmondása

A határozott időtartam alatt az Előfizetői szerződést az Előfizető kizárólag a határozott időtartam utolsó napját megelőző 30 napot megelőzően mondhatja fel az ÁSZF-ben megállapított kötbér megfizetése nélkül, míg a határozott időtartam utolsó napját megelőző 30 napon belül, valamint egyebekben a határozott időtartam alatt bármikor, 8 napos felmondási idővel, kizárólag az ÁSZF-ben megállapított mértékű kötbér megfizetése mellett szüntetheti meg az Előfizetői szerződést felmondással az Előfizető.

Az Előfizető a felmondást minden esetben a Szolgáltató ügyfélszolgálatához köteles „tértivevényes/ajánlott” küldemény formájában megküldeni, vagy egyéb igazolható módon eljuttatni.

Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új lakcíméről/értesítési címéről a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatnia kell.

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

A határozott időtartam alatt az Előfizetői szerződés az Előfizető kizárólag az ÁSZF-ben megállapított kötbér megfizetése mellett mondhatja fel, amelyről CBN egyedi elbírálás alapján eltekinthet.

12.4.3 Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai

Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

Szolgáltató a határozott időre megkötött Előfizetői szerződést jogszabályba ütköző módon módosítja.

Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követőnapon szűnik meg. Rendkívüli felmondás esetén a Szolgáltató kötbért nem számít fel.

12.5 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az szerződés felmondásán túl az Előfizetői szerződés megszűnik:

- az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a felek közös megegyezésével.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és az Előfizető, valamint a Szolgáltató nem állapodtak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

12.6 Díj-visszatérítési kötelezettség a Szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, az esetben felek kötelesek egymással elszámolni. Szolgáltató a még hátralevő, ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéről szóló számlát az aktuális hónap zárását követően megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette, az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha az Előfizetői szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

12.7 *A felmondás miatti megszűnés közös szabályai*

A Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató 200 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza, és nem érvényesít az Előfizetővel szemben. A Szerződés a felmondási idő leteltével szűnik meg. A Szerződés megszűnésével egyidejűleg a Szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve ha Előfizető a díjtartozására Szolgáltatóval más megállapodást kötött.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást követően fogadja el.

Az Előfizető felmondása, az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az Előfizető a felmondását követően a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközt a Szolgáltató bármelyik ügyfélszolgálatán visszaszolgáltathatja, erről a Szolgáltató igazolást ad át az Előfizetőnek.

13 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató az alábbi gyermekvédelmi szűrőszoftverek alkalmazását javasolja:

Norton Family szűrőszoftver:

<https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs>

[Használati útmutató](#)

Dolphin Knight szűrőszoftver:

<http://dolphinknight.com/hu/>

A program a Szolgáltató internetes honlapján keresztül is elérhetőek és letölthetőek.

14 Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

A Szolgáltatások esetén nem értelmezhető.

15 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

15.1 *Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség*

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen hibát haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató a hiba elhárítása érdekében teljesítse a szerződés szerinti szolgáltatási kötelezettségét.

Ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatón kívüli Szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről az előfizetői szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő Szolgáltatót.

15.2 *A szolgáltatás rendeltetésszerű használata*

A szolgáltatás rendeltetésszerű használata azt jelenti, hogy Előfizető nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését, azaz a hálózat be tudja tölteni szerepét, rendeltetését.

15.3 *A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek*

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizetői hozzáférési pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az előfizetőre. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezésre óvadékot kérhet az előfizetőtől.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, - a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül - kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza. Ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.

Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül - ide nem értve a rendeltetésszerű használattal járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.

15.4 *Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás*

Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 3 napon belül írásban tájékoztatni. Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

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

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

16 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást a CBN nem nyújt.

17 Kapcsolódó jogszabályok

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól(Eszr.)
- 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlés szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- 2/2012.(I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól
- 55/2007(V. 31.) GKM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról
- 1997.évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)

18 Mellékletek

- 18.1 *Szolgáltatások leírása*
- 18.2 *Minőségi célértékek*
- 18.3 *Díjszabások, egyéb díjak*
- 18.4 *Előfizetői nyilatkozat*
- 18.5 *Számhordozási nyilatkozat*
- 18.6 *Adatkezelési tájékoztató*

Szolgáltatások leírása

A szolgáltatások a következők:

- I. Digitális és internet alapú helyhez kötött távközlési szolgáltatás
- II. Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás (helyhez kötött)
- III. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja értéknövelt szolgáltatások nyújtását (web design, mail-relay szolgáltatás, csoportos e-mail szolgáltatás, a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása)

Szolgáltató által kínált távbeszélő szolgáltatások során a beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezéséről indított hívással kommunikálhat egy másik végponttal.

Szolgáltató a szolgáltatásokat az ÁSZF-ben meghatározott módon az Előfizetői Szerződés hatályba lépését követően, mint közvetítő szolgáltató nyújtja (közvetítő előválasztás).

I. Helyhez kötött telefonszolgáltatások:

- digitális szolgáltatás közvetítőválasztás útján (CPS)

A szolgáltatás kapcsoló és átviteli szolgáltatást tartalmaz. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, adat), díjazása lehet forgalom arányos vagy külön megállapodás alapján átalánydíjas. A szolgáltatás ITU-T G703 szabványú interfészen keresztül vehető igénybe.

A hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő közreműködése nélkül valósul meg. A tudakozó és a díjmentes segélykérő hívásokat a szolgáltató a szolgáltatásán lehetővé teszi. Az előválasztással kapcsolatos szolgáltatások esetén a tudakozó és segélykérő szolgáltatásokat a helyi előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató teszi lehetővé.

Az előfizető készülékén hívószám kijelzés megjelenítése a műszaki megvalósíthatóságtól függ.

Amennyiben Előfizető a *közvetítő-előválasztás* szolgáltatást használja, úgy közvetlenül hívhatja - a megfelelő távolsági vagy nemzetközi előtét tárcsázását követően - a hívott fél előfizetői számát. Ez a szolgáltatás egyelőre csak Magyar Telekom Nyrt területen vehető igénybe. A Szolgáltató szolgáltatási körén kívül eső szolgáltatásokat továbbra is a HBSZ-ja fogja szolgáltatni és számlázni. Az Előfizetői Szerződés határozott tartamra lehetséges, melynek ideje legalább egy év. Amennyiben a szerződés lejárta előtt harminc nappal nem jelzi a szolgáltatás felmondásával kapcsolatos igényét az előfizető, úgy a szerződés újabb egy évvel automatikusan meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető fel kívánja mondani szerződését, ezt írásban kell megtennie.

Az előfizető a közvetítő előválasztás során nem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót választja telefonhívása továbbítására, hanem a választott hívásirány(ok)ra előfizetői szerződést köt a CBN-nel. A közvetítő előválasztás esetén az előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a CBN-nel. Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a választott hívásirányok vonatkozásában módosul.

– internet alapú szolgáltatás (Voice over Internet Protocol - VOIP)

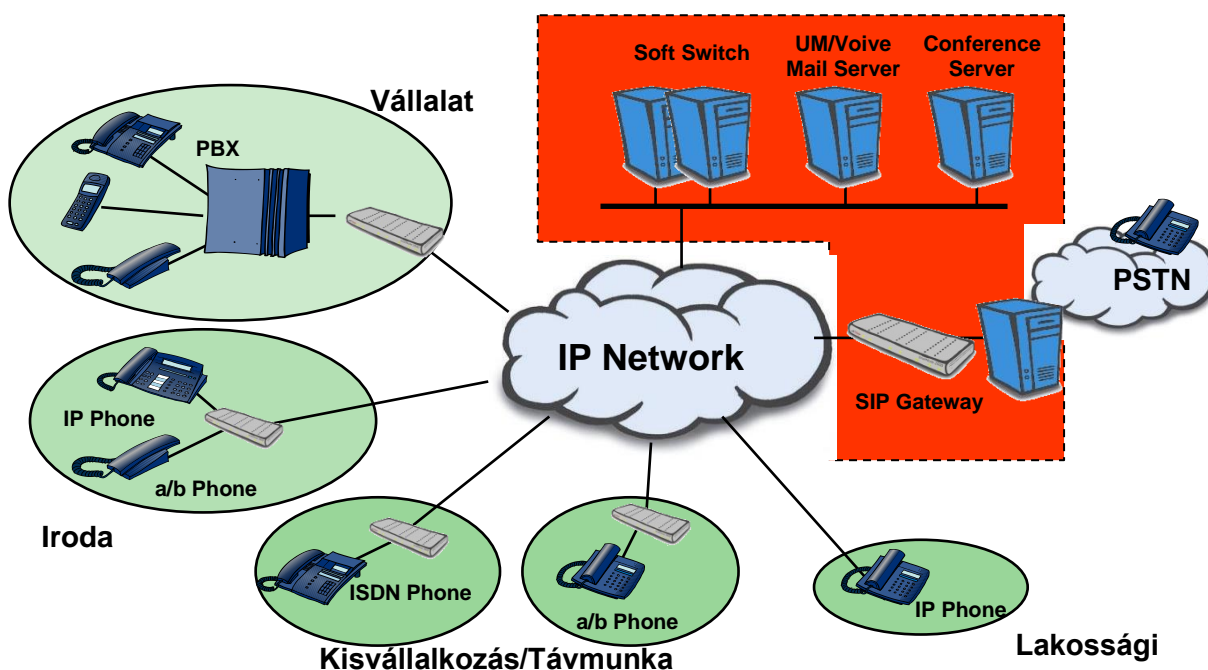
Hálózati telefon szolgáltatás Internet protokoll alkalmazásával. Az adatok (hang, kép, fax, telefonszámok, stb.) digitalizált formában továbbítódnak csomagokban a hálózati szervereken, az interneten keresztül. Nincs szükség külön infrastruktúrára (hagyományos telefonhálózatra)

A CBN VOIP szolgáltatás valamennyi szolgáltatói területről igénybe vehető, és bármely hagyományos telefonkészülékkel is használható*

A telefonálás módja megegyezik a már megszokottal, így nem kell lecserélni a meglévő telefonkészüléket, és nincs szükség előhívó számok tárcsázására sem. *ez lehet bármilyen analóg RJ11-es csatlakozóval rendelkező készülék, beleértve a DECT típusú vezeték nélküli készüléket, kis analóg alközpontokat, üzenetrögzítőt, fax berendezést.

A rendszer alkalmas számhordozásra, tehát a régi jól ismert telefonszámok áthordozhatóak (hozzá rendelhetőek) a VoIP szolgáltatáshoz.

A szolgáltatás felépítése:



Technikai feltételek

Felhasználói oldal:

- szélessávú Internet kapcsolat (ADSL, kábelNet, bérelt vonal, stb.) – min. 1280/128 kbit/sec sávszélességgel
- router – a szélessávú Internet kapcsolat fogadó eszköze
- voice gateway – a VoIP hívásokhoz használni kívánt port (csatlakozási pont) számmal (analóg vagy ISDN) – 2 – 4 – 6 – 8 stb. egyidejű híváskezdeményezés lehetőségével, igény szerint a műszaki lehetőségek függvényében.*
- VoIP telefon vagy hagyományos telefonkészülék+ATA (Analóg Terminal Adapter)
- előfizetés szolgáltatónál – CBN Telekom Kft.

*Az egyidejű beszélgetések számát a feltöltési sávszélesség befolyásolja!

A hívásokhoz nincs szükség számítógép használatára!

A szolgáltatás elérésének módja

1. Hozzáférés alközponttal (PBX) nem rendelkező Ügyfelek számára

- Egyvonalas hozzáférés (egy hívószámmal)

ADSL vagy KábelNet Internet eléréshez: Az Előfizető Internet eléréshez alkalmazott routerének szabad LAN portjához közvetlenül illeszthető 1 db VoIP telefon vagy igény szerint egy Analóg Terminal Adapter (ATA) – RJ11 analóg porttal - amelyhez hagyományos analóg telefonkészülék csatlakoztatható. Előfizető az eddig megszokott módon telefonálhat.

Ezt a megoldást Lakossági - egyéni felhasználóknak ajánljuk. A hívásokhoz nincs szükség számítógép használatára!

Ajánlott eszköz(ök): IP telefon DECT vagy vezetékes

Opciók: voice FXS (fővonal) gateway

Analóg Terminál Adapter (ATA)

analóg telefonkészülék

- Több vonalas hozzáférés (hívószám hozzáféréseknél)

Ebben az esetben az Előfizetőnek rendelkeznie kell az igényelt vonal hozzáférésnek megfelelő számú porttal ellátott VoIP gateway eszközzel. A VoIP gateway-t a router szabad LAN portjához kell csatlakoztatni. A gateway-en RJ11 port(ok) található, amely analóg telefonkészülék(ek) csatlakoztatására szolgál. Ezt a megoldást kisvállalkozásoknak ajánljuk, akik nem rendelkeznek alközponttal. A hívásokhoz nincs szükség számítógép használatára!

Ajánlott eszköz(ök): voice FXS (fővonal) gateway

Opciók: IP telefon(ok) DECT vagy vezetékes

telefon alközpont szabad analóg fővonal kapacitással

2. Hozzáférés alközponttal (PBX) rendelkező Ügyfelek számára

- Többvonalas hozzáférés alközponti fővonalon (hívószám VoIP fővonal portonként)

Ebben az esetben az előfizetőnek rendelkeznie kell az igényelt fővonalis hozzáféréseknek megfelelő számú portokkal ellátott VoIP gateway eszközzel. A VoIP gateway-t a router szabad LAN portjához kell illeszteni. A gateway-en RJ11 port található, amelyeket a telefon alközpont szabad analóg fővonalis portjaira kell csatlakoztatni. A szolgáltatás igénybe vételéhez nem minden esetben szükségesek alközponti beállítások. Ha az alközpont szabad fővonalis portjára csatlakozik az FXS (fővonal) gateway, akkor alközponti beállítással (VoIP prioritás) kell biztosítani, hogy a hívások elsődlegesen a VoIP fővonalakon menjenek ki. ~~ARS vagy LCR programozás is szükséges.~~ Ezt a megoldást kis- és közepes vállalkozásoknak ajánljuk, akik rendelkeznek alközponttal. A hívásokhoz nincs szükség számítógép használatára!

Ajánlott eszköz(ök): voice FXS (fővonal) gateway

Opciók: telefon alközpont szabad analóg fővonalis kapacitással – bővítő modulok

hybrid (IP-re is képes) telefonközpont

IP telefon alközpont

IP telefon(ok) DECT vagy vezetékes

II. Internet hozzáférési szolgáltatás telefonvonalon keresztül, ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) szolgáltatással

1. ADSL szolgáltatásra előfizethet bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki/amely a telefonvonal előfizetője, és a szolgáltatóval kötött szerződés alapján, a telefonvonalra telepített ADSL veszi igénybe. A szolgáltatást igénybe vételéhez (a minimális hardver és szoftver

feltételeken kívül) szükség van egy telefonvonalra. A telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú telefon forgalom esetén vehető igénybe. Az ADSL aszimmetrikus adatkezelésen alapuló technológia a letöltésre sokkal nagyobb sávszélességet allokál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas internetes böngészésre.

2. A telefonvonal előfizetője és a telefonvonalra telepített ADSL szolgáltatás előfizetője kizárólag azonos személy lehet.

Előfizető bármely ADSL alapú szolgáltatás igénybevétele esetén kizárólag az előfizetői szerződésben megjelölt Szolgáltatás Hozzáférési Ponton jogosult a Szolgáltató felé kapcsolatot felépíteni, egy időben, egyszerre csak egy PPPoE kapcsolatot létrehozva.

3. Az ADSL szolgáltatás áthelyezése

Az SZHP áthelyezésére csak a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén van lehetőség. Határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén – mennyiben az SZHP áthelyezésére nem állnak fenn a szükséges műszaki feltételek, és az előfizető nem kívánja a határozott időtartam végéig a szolgáltatást igénybe venni -, az előfizető köteles a szerződéses időszak lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét egy összegben megfizetni a szolgáltató részére.

Az ADSL szolgáltatás a telefon hozzáférés jogi sorsát osztja, áthelyezése csak a telefonvonallal együttesen lehetséges. Áthelyezés esetén a szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik. Amennyiben az előfizető nevén több telefonvonal is van, abban az esetben sem megengedett az ADSL szolgáltatás önállóan történő áthelyeztetése a vonalak között, a telefonvonal áthelyeztetése nélkül. Amennyiben az áthelyezés, mégis ezen a módon valósul meg, abban az esetben ez az ADSL szolgáltatás leszerelésének és felszerelésének minősül, és ha ehhez időbeli elkötelezettség is járul, abban az esetben az előfizető köteles a szolgáltató részére azt a díjat egyösszegben megfizetni, amit a szerződés előfizetői felmondása esetén kellene.

Amennyiben az áthelyezés esetén az előfizető személye is változik, az nem áthelyezésnek, hanem a szolgáltatás felmondásának és új megrendelésnek számít. Amennyiben ez a szerződés határozott időtartama miatt a lejárat előtti megszűnéssel is jár az előfizető az időbeli elkötelezettség megsértése miatti kötbért is köteles megfizetni a szolgáltató részére. A Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területén az áthelyezési igényt az előfizető minden esetben a Magyar Telekom Nyrt. felé köteles bejelenteni, amely mind a telefonvonalra, mind pedig az ADSL szolgáltatásra együttesen vonatkozik.

A szolgáltató az áthelyezéshez nem járul hozzá, amennyiben kiegyenlítetlen lejárt tartozása van az előfizetőnek. Ebben az esetben a Magyar Telekom Nyrt. csak a telefonvonal áthelyezését végzi el, az ADSL szolgáltatás leszerelésre kerül. Amennyiben ez a szerződés határozott időtartama miatt a lejárat előtti megszűnéssel is jár az előfizető az időbeli elkötelezettség megsértése miatti kötbért is köteles megfizetni a szolgáltató részére.

4. AZ ADSL szolgáltatás hibaelhárítási határideje.

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdí a hibaelhárítást. Amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított 110 órán belül (munkaszüneti napok nélkül) a hibaforrást kiküszöböli, és a hibátlan teljesítést biztosítja. Amennyiben 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 által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt 110 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

5. Szünetelés

A szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető részéről nincs mód. Az ADSL szolgáltatásra megadott létesítési helyen lévő telefonszolgáltatás szünetelése esetén az ADSL szolgáltatás is szünetel. A szünetelés nem érinti az előfizető ADSL szolgáltatás utáni díjfizetési kötelezettségét.

6. A telefon előfizetői szerződés megszűnésének jogkövetkezményei

Amennyiben az érintett telefonvonalra kötött előfizetői szerződés bármilyen okból megszűnik, az ADSL szolgáltatás is megszűnik. Amennyiben az ADSL szolgáltatás időbeli elkötelezettsége még nem járt le, az előfizető köteles a szerződéses időszak lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét egy összegben megfizetni a szolgáltató részére.

7. Átírás

A szolgáltatás más előfizetőre történő átírása díj megfizetése ellenében lehetséges, amennyiben a szolgáltatás nyújtásának helye nem változik.

8. Jellegváltás

A Szolgáltató ADSL előfizetője részére biztosítja egyszeri díj ellenében a vonal jellegváltás lehetőségét, amelynek keretében az előfizető a szolgáltatástípus üzleti/egyéni jellegének módosítását kezdeményezheti. A vonal jelleg váltás díját a szolgáltató az ÁSZF-ben közli. Nincs jelleg-váltási lehetőség hálózat végződtető berendezéssel megvalósuló ADSL szolgáltatás és a hálózat végződtető berendezés nélküli ADSL szolgáltatás között.

9. Szolgáltatásváltási korlát

Nincs váltási lehetőség hálózat végződtető berendezéssel megvalósuló ADSL szolgáltatás és a hálózat végződtető berendezés nélküli ADSL szolgáltatás között.

10. Új ADSL előfizető

Új ADSL előfizetőnek számít azon ADSL igényt benyújtó telefon-előfizető, aki az előfizetésében lévő telefonvonalra, amelyre az ADSL-t igényli, az igény benyújtását megelőző három hónapban nem vett igénybe ADSL szolgáltatást.

11. „Szünetmentes” szolgáltató váltás

Amennyiben az előfizető nincs megelégedve jelenlegi szolgáltatójával, gyorsan, díjmentesen és internet kapcsolata megszakítása nélkül válthat a CBN ADSL szolgáltatására. Ebben az esetben az CBN ADSL szolgáltatásai közül az ISP váltásos csomagra szerződik az ügyfél. A váltással kapcsolatos ügyintézés a CBN végzi és veszi fel a kapcsolatot a jelenlegi szolgáltatóval.

Amennyiben az előfizetőnek érvényben lévő hűségnyilatkozata van internet szolgáltatójánál, akkor előfordulhat, hogy a szünetmentes szolgáltató váltás nem lehetséges. Ennek feltételeiről és következményeiről az aktuális szolgáltató nyújt felvilágosítást. Szolgáltató váltásnál az aktuális ADSL sávszélesség nem változik. Amennyiben az előfizető a CBN-től más sávszélességet igényelne, mint azt jelenlegi szolgáltatójától kap, úgy azt közvetlenül a szolgáltató váltás után teheti meg. Ennek részleteiről a CBN ügyfélszolgálat ad felvilágosítást. A szolgáltató váltás 8 munkanapon belül teljesül.

ISP váltás definíció:

ISP1: akitől elmegy az ügyfél,

ISP2: akihez megy az ügyfél,

ISP váltás akkor történik, ha az ügyfél ADSL szolgáltatót szeretne váltani.

Az ISP-váltás ADSL le- és felszerelés nélküli végrehajtásának feltétele:

A szolgáltatóváltás feltétele, hogy a CBN-nel kötött Előfizetői Szerződésen is kitöltve szerepeljen az ISP váltás rubrika. ADSL ISP váltás csak abban az esetben lehetséges, ha az ügyfélnek nincs számlatartozása és nem áll fenn hűségnyilatkozat alá eső hűségideje.

A teljesítés alapfeltétele:

- az ügyfélnek ne legyen telefondíj és ADSL szolgáltatási díjartozása.
- a szünetmentes ISP váltás során az előfizetőnél lévő modem tulajdonlásában nem történik változás.

ISP váltásban résztvevők feladatai:

Az előfizető feladatai:

- Tájékoztató anyagok, feltételek megismerése
- Magyar Telekom Nyrt. és az Internet szolgáltató felé fennálló esetleges számlatartozásának ellenőrzése (pl: telefonon, ügyfélszolgálatlal történő egyeztetés)
- Esetleges díjartozások rendezése
- Az ADSL szolgáltatás igénybevételének minimális műszaki feltételei:

Minimális hardver feltétel:

Pentium 100 MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor, 32 Mbit/s RAM (ajánlott legalább 64 Mbit/s), Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 Mbit/s szabad terület), Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10 Mbit/s)

Minimális szoftver feltétel:

Windows 95, 98, Me, NT4, 2000 vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer

Fogalmak:

- E-mail tárterület: Az e-mail tárterület alapesetben 50 MB/db. A díjcsomagban foglalt tárkapacitáson felül további tárkapacitás (nem forgalmi) díj: 400 Ft+ Áfa/50MB/hó

WWW tárterület: A www tárterület méretre (MB.) maximálva van, túlhasználatra nincs lehetőség.

- DNS: A szolgáltató vállalja a „felhasználó”.hu szerű név bejegyeztetését, ellátja az elsődleges és másodlagos DNS (Domain Name Service) szervizt (3500 Ft +Áfa/2 év) a szerződés időtartamára.

- Fix IP cím: A fix IP cím állandó elérhetőséget, pontos azonosítást biztosít az Internet felől. (3000 Ft+Áfa/hó)

- 24 órás bontás: A kapcsolat 24 óra elteltével automatikusan lebontódik. A kapcsolat bontása után az előfizető újra bejelentkezhet.

- Mail Relay: A szolgáltató szervere mindaddig tárolja az ügyfél leveleit, amíg az ügyfél helyi mail-szervere fel nem kapcsolódik, és le nem tölti azokat. Ezzel a szolgáltatással 50 MB@cégnév.hu email cím használható.

- ADSL router: Az ADSL routernek a helyi hálózatok Internethez való csatlakoztatásakor van szerepe.

- Tűzfalas védelem: Előzetes egyeztetés, valamint külön árajánlat alapján az Ön részére tűzfalalkalmazást telepítünk az Ön telephelyén. Igény esetén vállaljuk a tűzfal menedzselését.

- PPPoE (Point to Point Protokol Over Ethertnet): A csomag tartalmazza a CBN ADSL csatlakozás felépítéséhez szükséges PPPoE szoftvert.

- Telefonszolgáltatás nélküli „CSUPASZ” ADSL Internet Szolgáltatás:

olyan előfizetői (végfelhasználói) szolgáltatás, amely alapján az Előfizető az általa meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton, meghatározott minőségben az előfizetői szakaszon adathálózati szolgáltatást vehet igénybe és melynek díja nem tartalmaz a hangszolgáltatás nyújtásához kapcsolódó díj- és költségelemeket, de tartalmazza

mindazon költségeket, amelyet a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a műszaki hálózat fenntartása, és a Szolgáltatás kereskedelmi forgalomban történő értékesítése indokol.

A Szolgáltató a Telefonszolgáltatás nélküli „CSUPASZ” ADSL Internet szolgáltatását kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területein meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon nyújtja.

A Telefonszolgáltatás nélküli „CSUPASZ” ADSL Internet szolgáltatás műszaki és minőségi jellemzői megegyeznek a Lakossági és az Üzleti ADSL Internet szolgáltatással.

III. Értéknövelt szolgáltatások

Elektronikus levelezés (e-mail)

A szolgáltató az elektronikus levélküldést pillanatnyilag SMTP, a levelek letöltését pedig POP3 protokollon keresztül bonyolítja.

A POP3 (Post-office Protocol v3)

Ahhoz, hogy az előfizető le tudja tölteni leveleit, tudnia kell, hogy a szolgáltató melyik szerveren tárolja őket.

Ez POP3 esetén alapesetben a *mail.cbn.hu* szerver.

A POP3 protokoll szöveges információval azonosítja a felhasználót (POP3 azonosító + POP3 jelszó), és hozzáférést biztosít a szolgáltató szerverein tárolt levelekhez, amennyiben az azonosítás eredményes. A mail szerver ezen protokoll használatával a leveleket alapesetben csak azok letöltéséig tárolja. Amint a felhasználó befejezte a letöltést, és kijelentkezik, a levelek törölődnek a szerverről. A legtöbb felhasználó oldali levelező programban megvan a lehetőség a levelek szerveren való tárolására azután is, hogy a felhasználó letöltötte azokat. Az így tárolt levelek természetesen helyet foglalnak a szerveren, és beleszámítanak a felhasználó tárfoglalásába (lásd alább).

A Simple Mail Transfer Protokoll (SMTP) levél küldési protokoll

Ahhoz, hogy az előfizető el tudja küldeni leveleit másokhoz, egy SMTP kiszolgálóra van szüksége, amit be kell állítania a levelezésre használt programban. Ez alapesetben a *mail.cbn.hu* szerver.

Az e-mail cím az elektronikus levél kézbesítési címe, mely áll egy azonosítóból, és egy szerver (vagy domain) nevéből (pl. nev@cbntelekom.hu, ahol a szerver neve *cbn.hu*, a "nev" pedig egy ezen a szerveren ilyen néven nyilvántartott felhasználó). Ez egy hagyományos e-mail cím. A szolgáltató mail szerverén lehetőség van saját domain-es e-mail cím igénylésére is, aminek a formája: *nev@domain.hu*. Ilyenkor a POP3 azonosító általában "nev_domain_hu" vagy ugyanaz, mint az e-mail cím (*nev@domain.hu*).

Minden e-mail címhez jár bizonyos nagyságú - előfizetői csomagtól függő – átlagos tárterület, hogy az előfizetőnek ne kelljen leveleit azonnal letöltenie. Javasolt a mailbox méretének gyakori ellenőrzése annak érdekében, hogy a limit túllépéséből adódó kellemetlenségek elkerülhetőek legyenek (tárterület túllépés kiszámlázása, vagy kritikus esetben levélforgalom blokkolása).

E-mail Szolgáltatás

Az Interneten keresztüli üzenetváltási protokoll, melyet a Szolgáltató a vele Internet szolgáltatás igénybevételére szerződést kötő Előfizetők számára levelező-szerver üzemeltetésével tesz elérhetővé. Az Előfizető e-mail címére érkező üzenetek a postafiókban tárolódnak. A saját számítógépen található levelező program POP3 protokollt használva tudja a leveleket megjeleníteni vagy áttölteni. A postafiókban tárolt levelek a Szolgáltató <http://webmail.cbntelekom.hu> található Webmail elérésén keresztül is elérhetők. A

Szolgáltató e-mail szolgáltatását igénybe vevő Előfizetők a nem titkosított SMTP protokollal kizárólag a Szolgáltató SMTP szerverén keresztül küldhetnek levelet.

Az e-mail postafiók eléréséhez szükséges felhasználónév és jelszó megadási szabályai:

- a jelszó minimális hossza hat (6), maximális hossza tíz (10) karakter
- a jelszónak tartalmaznia kell minimum egy kis betűt, valamint egy számjegyet
- a jelszó a fentiekén kívül tartalmazhat speciális karaktereket: vessző (,), pont (.), aláhúzás (_), kötőjel (-), per (/), százalékjel (%), csillag (*), plusz (+), kettőspont (:), pontosvessző (;)
- más karakter használata (ékezetes betű, szóköz, egyéb karakter) nem megengedett
- a jelszó nem tartalmazhatja a felhasználónevet illetve a felhasználónévben nem szerepelhet a

jelszó (FIGYELEM: a szabály ellenőrzésekor a Szolgáltató a kis és nagy betűk között nem tesz különbséget!)

Domain név szerver (DNS) Szolgáltatás

A domain név szerver Szolgáltatás az elsődleges és/vagy másodlagos név szerverek konfigurálását és azok futtatását foglalja magában.

Web tárterület bérlet szolgáltatás

A Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltató által biztosított szerveren elhelyezhet dokumentumokat, amelyeket az Internetre kapcsolt számítógépek HTTP protokollon keresztül érhetnek el. A Szolgáltató a dokumentumok tárolásához szükséges helyet, a dokumentumok http protokollon való elérhetőségét, valamint a dokumentumok Előfizető általi elhelyezéséhez szükséges FTP protokollt biztosítja. A Szolgáltató az etikai kódexben leírtaknak megfelelően nem vállal felelősséget a dokumentumok tartalmáért, de az etikai kódexnek meg nem felelő dokumentumokat szükség esetén eltávolíthatja.

Fix IP szolgáltatás

Az Internet használat során az Előfizető végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egyértelműen hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból egy IP cím vagy címtartomány. Az Internethez való kapcsolódáskor az ügyfél számára mindig ez a cím kerül kiosztásra és a kapcsolat szünetelésekor sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

Minőségi célértékek

digitális és internet alapú telefonszolgáltatásra

Minőségi mutató megnevezése	Minőségi célérték értelmezése, meghatározása	Célérték	Minimálérték	Mérési módszer	Közzétételre kerül	Megjegyzés
1. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének az előfizetői szerződés megkötésétől számított határideje	Új hozzáférés, áthelyezés igénylése esetén az igénybejelentéstől számított időtartam (megkezdett naptári nap)	≤ 30 nap	≤ 45 nap	a szolgáltató nyilvántartása alapján	Az esetek 80%-ában teljesített határidő	Közvetítő előválasztással történő hozzáférés esetén értelmezhető
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje	A valószínű bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó, a szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák esetében (megkezdett óra)	≤ 72 óra	≤ 108 óra	a szolgáltató nyilvántartása alapján	Az esetek 80%-ában teljesített határidő	
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás folyamatos igénybevételek lehetősége 1 teljes évben. Az az időszak, amikor a szolgáltatást az előfizetők valóban igénybe vehetik	≥ 98%	≥ 96%	a szolgáltató nyilvántartása alapján	A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges időtartama és a teljes, elvi szolgáltatási idő aránya %-ban.	
4. A szolgáltatás rendellenes szünetelése	A szolgáltatás átmeneti, rendellenes szünetelésnek időtartama egy teljes évben a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	≤ 72 óra	≤ 86 óra	a szolgáltató nyilvántartása alapján	a szolgáltatás kiesése teljes időtartama percben az előfizetők 10%-át érintő szolgáltatás kiesés teljes időtartama percben	
5. Sikertelen hívások aránya	A sikertelen hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig). Sikertelen hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszcím, sem szöveges bejelentés formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad	≤ 1,4%	≤ 2,7%	vizsgálóhívásokkal	Sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban a megkísérelt összes hívások számához képest %-ban	

CBN Telekom – Általános Szerződési Feltételek

6.	Hívás felépítési ideje	Hívások kapcsolásának időtartama. Az az idő, amíg az összeköttetés felépül (mp)	≤ 12 sec	≤ 30 sec	vizsgálóhívásokkal	A teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje	
7.	Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje	A kezelői jelentkezések válaszüzeje a beérkező hívásokra (mp)	≤ 90 sec a hívások 92%-ában	≤ 120 sec a hívások 92%-ában	vizsgálóhívásokkal	Hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszüzeje (mp)	
8.	Bit hibarány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Kiemelten a telefax és az adatátvitel jellemzőinek műszeres mérésével	≤ 10 ⁻⁴	≤ 10 ⁻⁵	vizsgálóhívásokkal	A hibásan átvitt bitek számának aránya az összes átvitt bithez képest	
9.	Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díjak összegét vitatja (nap)	≤ 30 nap	≤ 45 nap	a szolgáltató nyilvántartása alapján	Az esetek 80%-ában teljesített határidő	
10.	Garantált sebesség (Mbit/s)	Garantált le- és feltöltési sebesség (ADSL)	1M 0,16/0,06 2M 0,19/0,06 4M 0,25/0,09 5M 1,00/0,19 8M 0,48/0,19 10M 3,00/0,25 15M 5,00/0,50 18M 0,96/0,32 20M 10,00/0,50 25M 4,00/1,00 30M 20,00/1,00	1M 0,16/0,06 2M 0,19/0,06 4M 0,25/0,09 5M 1,00/0,19 8M 0,48/0,19 10M 3,00/0,25 15M 5,00/0,50 18M 0,96/0,32 20M 10,00/0,50 25M 4,00/1,00 30M 20,00/1,00	Vizsgálati összeköttetéseken ellenőrzéssel	Az az átlagos fel-, ill. letöltési sebesség, melyet a szolgáltató a előfizető számára a vizsgált esetek 90%-ában garantál	

Díjszabások

Alapdíjsomag lakossági és üzleti ügyfeleknek (CPS, VoIP)

Belföldi hívásirányok:	Hálózaton belüli (CBN VoIP hívása)	Helyi	Távolsági (Magyar Telekom hívása)	Egyéb szolgáltató hívása	Mobil
<i>Hívás díja Ft/perc csúcsidőben és csúcsidőn kívül</i>	0	12	15	18	50

	Belföldi tudakozó (198)	Nemzetközi tudakozó (199)	Tudakozó plusz (197)
<i>Hívás díja Ft/perc csúcsidőben és csúcsidőn kívül</i>	90	170	150

Nemzetközi hívásirány	Hívás díja Ft/perc	Nemzetközi hívásirány	Hívás díja Ft/perc
1. zóna	40	7. zóna	250
2. zóna	60	8. zóna	290
3. zóna	90	9. zóna	330
4. zóna	120	10. zóna	390
5. zóna	150	11. zóna	1200
6. zóna	190	12. zóna	3000

1. díjzóna:

Ciprus vezetékes, Dánia vezetékes, Dél-Korea vezetékes, Egyesült Királyság vezetékes, Franciaország vezetékes, Görögország vezetékes, Hawaii-szigetek, Hollandia vezetékes, Hong Kong vezetékes, Horvátország vezetékes, Írország vezetékes, Kína, Koreai NDK vezetékes, Luxemburg vezetékes, Malajzia vezetékes, Németország vezetékes, Norvégia Premium, Norvégia vezetékes, Olaszország vezetékes, Puerto Rico, Románia vezetékes, Spanyolország vezetékes, Svédország vezetékes, Szingapúr, Thaiföld mobil. Új-Zéland vezetékes, Venezuela vezetékes

2. díjzóna:

Ausztrália vezetékes, Amerikai Virgin-szigetek, Andorra vezetékes, Ausztrália Satellit mobil, Ausztria egyéb mobil, Ausztria vezetékes, Belgium alap és egyéb mobil, Belgium Mobistar és Universal, Belgium vezetékes, Brazília vezetékes, Brunei vezetékes, Bulgária vezetékes, Costa Rica vezetékes, Csehország vezetékes, Észtország vezetékes, Francia Guyana vezetékes, Görögország mobil, Guadeloupe vezetékes, Guam, Hong Kong mobil, Izland vezetékes, Kanada vezetékes, Karácsony-szigetek, Kazahsztán vezetékes, Kókusz-szigetek, Lengyelország vezetékes, Litvánia vezetékes, Málta vezetékes, Marokkó vezetékes, Martinique vezetékes, Mexikó vezetékes, Peru vezetékes, Portugália vezetékes, San Marino vezetékes, Svájc vezetékes, Szlovákia vezetékes, Szlovénia vezetékes, Tajvan vezetékes, Thaiföld vezetékes, USA

3. díjzóna:

Alaszka, Argentína vezetékes, Ausztria mobil, Bahrein vezetékes, Banglades vezetékes, Bangladesh Chittagong, Bangladesh mobil, Bermuda, Brunei mobil, Chile vezetékes, Ciprus mobil, Dánia mobil, Dél-Korea mobil, Dominikai Köztársaság vezetékes, Egyesült Királyság mobil, Északi-Mariana-szigetek, Finnország vezetékes, Franciaország mobil, Gibraltár vezetékes, Guadeloupe mobil, India mobil, India vezetékes, Japán vezetékes, Kolumbia vezetékes, Koreai NDK mobil, Litvánia mobil, Malajzia mobil, Martinique mobil, Mongólia, Németország mobil, Olaszország mobil, Panama vezetékes, Paraguay vezetékes, Portugália mobil, Svédország mobil, Törökország vezetékes, Venezuela mobil

4. díjzóna:

Algéria vezetékes, Botswana vezetékes, Chile mobil, Costa Rica mobil, Dél-Afrikai Köztársaság vezetékes, Feröer-szigetek vezetékes, Finnország mobil, Finnország Prémium mobil, Grúzia vezetékes, Indonézia mobil, Indonézia vezetékes, Irán mobil, Irán vezetékes, Izland mobil, Kambodzsa mobil, Kambodzsa vezetékes, Kuvait vezetékes, Laosz, Lettország vezetékes, Makaó mobil, Makaó vezetékes, Málta mobil, Mexikó mobil, Mozambik vezetékes, Namíbia vezetékes, Nigéria mobil, Olaszország egyéb mobil, Oroszország vezetékes, Románia mobil, Spanyolország mobil, Új-Zéland mobil, Uruguay vezetékes, Üzbegisztán mobil, Üzbegisztán vezetékes

5. díjzóna:

Amerikai Szamoa, Angola mobil, Angola vezetékes, Argentína mobil, Aruba vezetékes, Ausztrália mobil, Bahrein mobil, Bhután mobil, Bhután vezetékes, Bolívia vezetékes, Dominikai Köztársaság mobil, Egyiptom vezetékes, Hollandia mobil, Japán mobil, Jordánia vezetékes, Kajmán-szigetek vezetékes, Kenya vezetékes, Kolumbia mobil, Kuvait mobil, Libanon vezetékes, Liechtenstein vezetékes, Malawi vezetékes, Mauritius, Monaco vezetékes, Nigéria vezetékes, Peru mobil, Réunion vezetékes, Szamoa, Szaúd-Arábia vezetékes, Trinidad és Tobago vezetékes, Ukrajna vezetékes, Vietnám mobil, Vietnám vezetékes, Zambia vezetékes, Zimbabwe vezetékes

6. díjzóna:

Albánia vezetékes, Anguilla vezetékes, Bahama-szigetek vezetékes, Barbados vezetékes, Bosznia-Hercegovina vezetékes, Csehország mobil, Dél-afrikai Köztársaság mobil, Ecuador vezetékes, Egyiptom mobil, Francia Fülöp-szigetek vezetékes, Fülöp-szigetek vezetékes, Grenada vezetékes, Grúzia mobil, Holland Antillák mobil, Holland Antillák vezetékes, Honduras vezetékes, Horvátország mobil, Írország mobil, Jamaica vezetékes, Jordánia mobil, Macedónia vezetékes, Namíbia mobil, Nepál mobil, Nepál vezetékes, Omán vezetékes, Örményország vezetékes, Pakisztán mobil, Pakisztán vezetékes, Paraguay mobil, Réunion mobil, Saint Lucia vezetékes, Szerbia vezetékes, Szíria vezetékes, Tajvan mobil, Türkmenisztán mobil, Türkmenisztán vezetékes

7. díjzóna:

Antigua és Barbuda vezetékes, Bolívia mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Brazília mobil, Brit Virgin-szigetek vezetékes, Cape Verde vezetékes, Dominikai Közösség vezetékes, Francia Fülöp-szigetek mobil, Francia Guyana mobil, Fülöp-szigetek mobil, Guatemala mobil, Guatemala vezetékes, Honduras mobil, Irak vezetékes, Jemen, Kamerun vezetékes, Katar vezetékes, Kenya mobil, Kirgizisztán mobil, Kirgizisztán vezetékes, Lengyelország mobil, Montenegro vezetékes, Nicaragua vezetékes, Norvégia mobil, Panama mobil, Saint Kitts és Nevis vezetékes, Sri Lanka mobil, Sri Lanka vezetékes, Suriname vezetékes, Svájc egyéb mobil, Svájc mobil, Szaúd-Arábia mobil, Szerbia mobil, Szíria mobil, Szlovákia mobil, Szlovénia mobil, Szudán mobil, Szudán vezetékes, Tádzsikisztán mobil, Tádzsikisztán vezetékes, Törökország mobil, Turks- és Caicos-szigetek vezetékes, Zambia mobil

8. díjzóna:

Andorra mobil, Bahama-szigetek mobil, Burkina Faso vezetékes, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek mobil, Egyesült Arab Emírségek vezetékes, El Salvador mobil, El Salvador vezetékes, Ghána vezetékes, Gibraltár mobil, Izrael mobil, Izrael vezetékes, Kajmán-szigetek mobil, Kanada mobil, Katar mobil, Kazahsztán mobil, Lesotho vezetékes, Lettország mobil, Libanon mobil, Liechtenstein mobil, Luxemburg mobil, Malawi mobil, Moldova vezetékes, Niger, Oroszország mobil, Örményország mobil, Palesztina mobil, Palesztina vezetékes, Suriname mobil, Szenegál vezetékes, Sváziföld, Uganda vezetékes, Új-Kaledónia, Ukrajna mobil, Uruguay mobil

9. díjzóna:

Afganisztán mobil, Afganisztán vezetékes, Aruba mobil, Azerbajdzsán vezetékes, Barbados mobil, Belize mobil, Belize vezetékes, Benin mobil, Benin vezetékes, Botswana mobil, Cape Verde mobil, Csád vezetékes, Dominikai Közösség mobil, Ecuador mobil, Egyesült Királyság egyéb mobil, Elefántcsontpart vezetékes, Eritrea mobil, Eritrea vezetékes, Etiópia mobil, Etiópia vezetékes, Fehéroroszország vezetékes, Fidzsi-szigetek mobil, Fidzsi-szigetek vezetékes, Ghána mobil, Irak mobil, Lesotho mobil, Líbia mobil, Líbia vezetékes, Mali vezetékes, Marshall-szigetek, Mikronézia, Moldova mobil, Montserrat, Mozambik mobil, Saint Kitts és Nevis mobil, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek mobil, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek vezetékes, San Marino mobil, Trinidad és Tobago mobil, Uganda mobil

10. díjzóna:

Albánia mobil, Anguilla mobil, Antigua és Barbuda mobil, Azerbajdzsán mobil, Brit Virgin-szigetek mobil, Burkina Faso mobil, Dzsibuti, Elefántcsontpart mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország mobil, Francia Polinézia, Grenada mobil, Grönland vezetékes, Guyana, Haiti mobil, Haiti vezetékes, Jamaica mobil, Kamerun mobil, Komoro-szigetek, Kongó mobil, Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire) mobil, Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire) vezetékes, Macedónia mobil, Mali mobil, Marokkó mobil, Mayotte, Myanmar mobil, Myanmar vezetékes, Monaco mobil, Montenegro mobil, Nicaragua mobil, Omán mobil, Palau, Ruanda mobil, Ruanda vezetékes, Saint Lucia mobil, Saint-Pierre és Miquelon mobil, Saint-Pierre és Miquelon vezetékes, Tanzánia mobil, Tanzánia vezetékes, Turks- és Caicos-szigetek mobil

11. díjzóna:

Algéria mobil, Ascension, Ausztrália külbirtokai (Antarktisz, Norfolk-sziget), Belgium Belgacom-M mobil, Belgium Sharedcost, Bissau-Guinea mobil, Bulgária mobil, Burundi mobil, Burundi vezetékes, Chile AUTX, Cook-szigetek, Csád mobil, Diego Garcia, Falkland-szigetek, Gabon mobil, Gabon vezetékes, Gambia mobil, Gambia vezetékes, Grönland mobil, Guinea mobil, Guinea vezetékes, Kelet-Timor, Kiribati, Kongó vezetékes, Közép-Afrikai Köztársaság, Kuba, Kuba Guantanamo, Libéria mobil, Libéria vezetékes, Madagaszkár mobil, Madagaszkár vezetékes, Maldív-szigetek mobil, Maldív-szigetek vezetékes, Mauritánia mobil, Mauritánia vezetékes, Nauru, Niue, Norfolk-sziget, Pápua Új-Guinea, Salamon-szigetek, SaoTomé és Príncipe, Seychelle-szigetek, Sierra Leone mobil, Sierra Leone vezetékes, Szenegál mobil, Szent Ilona, Szomália mobil, Szomália vezetékes, Togo, Tokelau-szigetek, Tonga, Tunézia mobil, Tunézia vezetékes, Tuvalu, Vanuatu, Zimbabwe mobil

12. díjzóna:

Inmarsat At East A, Inmarsat At East B, Inmarsat At East B Hsd, Inmarsat At East M, Inmarsat At East M4 Hsd, Inmarsat At East Mm, Inmarsat At East Skyphone, Inmarsat At West A, Inmarsat At West B, Inmarsat At West B Hsd, Inmarsat At West M, Inmarsat At West M4 Hsd, Inmarsat At West Mm, Inmarsat At West Skyphone, Inmarsat Bgan, Inmarsat Bgan Hsd, Inmarsat Indian A, Inmarsat Indian B, Inmarsat Indian B Hsd, Inmarsat Indian M, Inmarsat Indian M4 Hsd, Inmarsat Indian Mm, Inmarsat Indian Skyphone, Inmarsat Pacific A, Inmarsat Pacific B, Inmarsat Pacific B Hsd, Inmarsat Pacific M, Inmarsat Pacific M4 Hsd, Inmarsat Pacific Mm, Inmarsat Pacific Skyphone, Inmarsat Snac B, Inmarsat Snac B Hsd, Inmarsat Snac M, Inmarsat Snac M4 Hsd, Inmarsat Snac Mm, Iridium, Thuraya, Wallis és Futuna-szigetek

- Kiegészítő percdíj üzleti előfizetők esetén:
A kiegészítő percdíj mértéke nettó 3 Ft / megkezdett perc oly módon, hogy hívószámoként a maximális mértéke nem lehet több havonta 5000 Ft-nál.
- Csúcsidő: munkanapokon 7-18 óráig
- Csúcsidőn kívül: minden egyéb időszak
- A számlázási egység percalapú
- Kapcsolási díjat nem számítunk fel
- **Az árak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák**

Alapdíjsomag lakossági és üzleti ügyfeleknek (xDSL)

Szolgáltatás	Sávszélesség	Szereld Magad ADSL	Normál ADSL	Szereld Magad Csupasz DSL	Normál Csupasz DSL
Lakossági DSL	1 M*	4960		7480	
Lakossági DSL	2 M*	5435		7953	
Lakossági DSL	4 M*	8976		11968	
Lakossági DSL	5 M*	6929		9449	
Lakossági DSL	8 M*	10945		14488	
Lakossági DSL	10 M*	10945		12992	
Lakossági DSL	15 M*	11968		14488	
Lakossági DSL	18 M*				
Lakossági DSL	20 M*	15984		16929	
Lakossági DSL	25 M*	18976		19449	
Lakossági VDSL	30 M		12992		17953

A lakossági szolgáltatások díjai a jelenleg hatályos Áfa-t nem tartalmazzák!
2018.01.01 napjától a 2012/2015 (XII. 29.) Kormány határozat alapján, az internet-hozzáférési szolgáltatások esetén az ÁFA mértéke a jelenlegi 18%-ról 5%-ra mérséklődik.

Üzleti DSL	1 M*	5000	6000	7500	
Üzleti DSL	2 M*	5500	6500	8000	
Üzleti DSL	4 M*	9000	10500	12000	
Üzleti DSL	5 M*	8000	10000	10000	
Üzleti DSL	8 M*	11000	13000	14500	
Üzleti DSL	10 M*	11000	12000	13000	
Üzleti DSL	15 M*	13000	14000	15000	
Üzleti DSL	18 M*	19000	21000	20500	
Üzleti DSL	20 M*	16000	17500	17500	
Üzleti DSL	25 M*	19000	17500	19500	
Üzleti VDSL	30 M		19000		21000

Az üzleti szolgáltatások díjai a jelenleg hatályos Áfa-t nem tartalmazzák!
2018.01.01 napjától a 2012/2015 (XII. 29.) Kormány határozat alapján, az internet-hozzáférési szolgáltatások esetén az ÁFA mértéke a jelenlegi 18%-ról 5%-ra mérséklődik.

1 Mbit/s	0,16 / 0,06	1,28 / 0,12
2 Mbit/s	0,19 / 0,06	2,00 / 0,19
4 Mbit/s	0,25 / 0,09	4,00 / 0,25
5 Mbit/s	1,00 / 0,19	5,00 / 0,50
8 Mbit/s	0,48 / 0,19	8,00 / 0,50
10 Mbit/s	3,00 / 0,25	10,00 / 0,50
15 Mbit/s	5,00 / 0,50	15,00 / 0,90
18 Mbit/s	0,96 / 0,32	18,00 / 1,00
20 Mbit/s	10,00 / 0,50	20,00 / 1,00
25 Mbit/s	4,00 / 1,00	25,00 / 5,00
30 Mbit/s	20,00 / 1,00	30,00 / 5,00

- Az árak 1 éves hűségnyilatkozat esetén értendők.
- Új megrendelés, és ISP váltás esetén is a táblázatban feltüntetett díjak érvényesek.
- Normál csomag igénylésekor a szerelési díj: 10.000 Ft/ csatlakozás
- A modem díját az árak minden esetben tartalmazzák.
- A szolgáltatás kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. (mint Társszolgáltató) egyetemes szolgáltatási területein érhető el, a műszaki lehetőségek figyelembe vételével.
- A *-gal jelölt csomagok igénybevétele új előfizetés esetén nem lehetséges
- A határozott időtartam/hűségidő alatt nem lehetséges lefelé módosítani

A garantált sávszélesség: a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján az előfizetők számára garantált adatátviteli sávszélesség

A Szolgáltató a szolgáltatást a Társszolgáltató által nyújtott hozzáférés szolgáltatással azonos minőségi paraméterekkel biztosítja.

Jelmagyarázat:

- ISP: Szünetmentes szolgáltató váltás
- Csupasz: Telefonvonal nélküli ADSL

Egyéb díjak (áfa nélkül értendőek)

- Csatlakozási díj: 4000 Ft/telefonszám
- Szünetelés: 2000 Ft/hó/előfizetés
- Korlátozás: 4000 Ft/csatlakozás (legfeljebb 20000 Ft/szerződés)
- Összes hívásirány lemondása(szerződés megszűnése): kötbér
- Áthelyezés: 4000 Ft/csatlakozás
- Átírás, adatok módosítása előfizető által: 5000 Ft/szerződés
- Egyéb ügyviteli költség: 1000 Ft
- Egyéb szerződés módosítás: 2000 Ft
- Hívásrészletező: 5 Ft/ tétel, de min. 1000 Ft/db. (e-mailen ingyenes)
- Számlamásolat/db: 500 Ft
- Hitelesített szerződés másolat: 1500 Ft/szerződés
- Kötbér: A kötbér mértéke: egyéni előfizetőnél a szerződéses időszakban feltételesen igénybevett bruttó kedvezmény összegével azonos, míg üzleti/ intézményi előfizetőnél a kiszámlázott havi átlagforgalom összegének és a szerződésből vissza lévő, ki nem számlázott hónapok számának szorzatával egyezik meg, de minimum 15 ezer Ft/telefonszám, amihez még hozzáadódik a szerződéses időszakban feltételesen igénybevett bruttó kedvezmény. Ezeket az összegeket a szolgáltató javára 8 napon belül, egyösszegben kell megfizetni.
- ÁSZF teljes terjedelemben: 2000 Ft (internetről és e-mailen ingyenes)
- Fizetési felszólító: 700 Ft (e-mailen ingyenes)
- Behajtással kapcsolatos ügyvitel költsége (pl. ügyvédi felszólítás): 7000 Ft/db
- Késedelmi kamat: Egyéni előfizető késedelmes fizetés esetén a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal egyező mértékű késedelmi kamatot, míg az üzleti/ intézményi előfizető évi 17 %-ot köteles fizetni, napi kamatszámítás mellett.
- Előfizetési díj: 1500 Ft/telefonszám
- Számhordozási díj: 5000 Ft/telefonszám
- Kiszállítás/leszerelés (előfizető érdekkörében felmerült okból): 5000 Ft + 150 Ft/km/ alkalom
- Mérnöki óradíj: 10000 Ft/óra
- Fax átirányítása e-mailre egyszeri díja (VoIP-on): 1000 Ft/ telefonszám
- Csatlakozási díj (ADSL): 15000 Ft/ csatlakozás
- Áthelyezés, (ADSL): 10000 Ft/csatlakozás
- Kötbér (ADSL): egyéni előfizetőnél: a szerződéses időszakban feltételesen igénybevett bruttó kedvezmény összegével azonos, üzleti/intézményi előfizető esetében: teljes határozott időtartamra/hűségidőre (de minimum 6 hónap) vonatkozó összes szolgáltatási díj kiszámlázását jelenti – a feltételesen igénybe vett bruttó kedvezményekkel együtt.
- Expressz telepítés (5 napon belül): 16000 Ft
- DNS fenntartás díja: 3500 Ft / 2év
- Fix IP cím: 2500 Ft
- Sáv szélesség módosítás egyszeri díja: 2000 Ft
- Telefonvonal-jellegváltás(egyéni/üzleti):10000Ft/csatlakozás
- Kihelyezett távközlési berendezés kauciója: Csatolt nyomtatványon feltüntetett berendezés fajtájától függően meghatározandó
- Szünetelés (ADSL): 3000 Ft/hó/csatlakozás

- Telefonos ügyfélszolgálatra érkező hívások másolatáért fizetendő díj (az éves egyszeri másolat kiadását ide nem értve):

Az e-mail szolgáltatás díjai:

- Az ADSL szolgáltatáshoz 1 db e-mail cím jár.
- 1-5 db. e-mai cím díja: 200 Ft/db/hó vagy 2200 Ft/db/év
- 6-20 db. e-mai cím díja: 150 Ft/db/hó vagy 1650 Ft/db/év
- 20 db. feletti e-mai cím díja: 100 Ft/db/hó vagy 1100 Ft/db/év
- Minden e-mail cím 50 MB tárhelyet tartalmaz (400 Ft/50MB)
- POP3, IMAP, SMTP eléréssel
- Vírus és spam szűréssel
- E-mai cím módosítása: 200 Ft/db



ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT

Kérjük, nyomtatott betűkkel kitölteni!

Alulírott, az Elektronikus Hírközlésről szóló, 2003. évi C. tv. 111.§ (1) bekezdésében foglalt jogomat gyakorolva, adataim feltüntetése mellett ezennel kijelentem, hogy szolgáltatóként a CBN Telekom Kft-t választom. Vele Előfizetői Szerződést kötök az alábbi szolgáltatásokra:

Helyi hívás: Belföldi távhívás: Nemzetközi hívás:

Előfizetői szerződéssel rendelkezem az alább rögzített kapcsolási számokra. Tudomásul veszem, hogy az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésem a közvetítő előválasztás keretében választott szolgáltatás(ok) vonatkozásában módosul.

Kijelentem, hogy a szolgáltatónál (azaz az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató) nincsen fennálló díjtartozásom, és e tekintetben ellenem végrehajtási eljárás nincs folyamatban.

Előfizető neve:	
Anyja neve ¹ / Cégjegyzékszám ² :	
Lakcíme ¹ / Székhelye ² :	
Születési hely, időpont ¹ :	

Telefonszám(ok), melyre a közvetítő előválasztás szolgáltatást beállítani kérem:

Előfizető kapcsolási ill. ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)	Felszerelés helye:

Más szolgáltatónál közvetítő előválasztói szolgáltatással:

Nem rendelkezem Rendelkezem Éspedig:

Hozzájárulok, hogy adataimat a CBN Telekom Kft a Magyar Telekom Nyrt-nek átadja, hogy a közvetítő előválasztás beállítása lehetővé váljon.

Kelt:

.....
Előfizető (cégszerű) aláírása

¹ Természetes személy esetén

² Jogi személy esetén



Előfizetői meghatalmazás számhordozáshoz

Kérjük nyomtatott betűkkel kitölteni!

Alulírott Előfizető az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 150. § (1) és a 83/2007. (IV.25.) számú kormányrendelettel módosított 46/2004. (III.18.) számú kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított joggal élve jelen meghatalmazás aláírásával meghatalmazom a CBN Telekom Kft-t mint átvevő szolgáltatót, hogy az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatómmal

_____ Ügyfélszám: _____ mint átadó szolgáltatónál, az alábbiakban feltüntetett és általam megtartani kívánt kapcsolási szám(ok) elhordozása tárgyában az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésem megszüntetése érdekében eljárjon, és egyben hozzájárulok ahhoz, hogy jelen Nyilatkozat szerinti adataimat az átadó szolgáltató számára a számhordozási eljárás keretében átadja.

Hozzájárulok továbbá ahhoz, hogy az azonosítómmal használt okiratokról, okmányokról másolat készüljön.

Kijelentem, hogy jelen Nyilatkozatban megadott adataim valósak, az alábbiakban megadott kapcsolási szám(ok)ra vonatkozóan a hozzáférést biztosító szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem, a hozzáférést biztosító szolgáltatóval szemben lejárt díj/számlatartozásom nincsen, a hozzáférést biztosító szolgáltató behajtási eljárását nem kezdeményeztem velem szemben, továbbá érvényben lévő szerződésemmel más szolgáltató szolgáltatásának igénybevételét nem zárja ki.

Előfizető neve:	
Anyja neve ¹ / Cégjegyzékszám ² :	
Lakcíme ¹ / Székhelye ² :	
Születési hely, időpont ¹ :	

Telefonszám(ok), melyre a számhordozhatósági szolgáltatást beállítani kérem:

Előfizető kapcsolási ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)	Felszerelés helye:

Jelen Meghatalmazást a fentiekben megjelölt számhordozási eljárásban történő képviselő céljából, határozatlan időre adtam ki.

Kelt:.....

.....
Előfizető (cégszerű) aláírása

¹ Természetes személy esetén

² Jogi személy esetén

Számhordozási szabályzat

Ügyfelünk számhordozást akkor kezdeményezhet, ha a hordozni kívánt telefonszám használatára jogosult, azaz érvényes szerződéssel rendelkezik jelenlegi szolgáltatójánál. Ez azt jelenti, hogy az adott telefonszámhoz tartozó, névre szóló előfizetői szerződése van (ez a feltöltőkártyás csomagokra is érvényes). Számhordozás először az adott előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezhető.

A számhordozást a meghatalmazott bonyolítja teljes egészében. Ehhez szükség van egy meghatalmazásra, melyben ügyfelünk felhatalmazza, hogy számhordozási ügyben eljárjon Ön helyett jelenlegi szolgáltatójánál. Meghatalmazás ügyfélszolgálatunkon, vagy partnereinknél igényelhető.

A számhordozás ún. számátadási időablakban történik meg. A számátadási időablak az a 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben számhordozáskor szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatónál megkezdődik, illetve a szolgáltatás az egyik előfizetői hozzáférési ponton megszűnik és a másik előfizetői hozzáférési ponton megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás szünetelhet. A számátadási időablakok kezdő időpontjait jogszabály rögzíti: munkanapokon 20⁰⁰-24⁰⁰ óra között. A számhordozás időpontjáról e-mailben küldünk értesítést a hordozást megelőző 2-4 munkanappal.

Számhordozást csak akkor tudunk kezdeményezni, amennyiben Ön jelenlegi szolgáltatója fele minden fizetési kötelezettséget teljesített, és nincs lejárt tartozása sem a hordozás pillanatában. Az átadó szolgáltató abban az esetben tagadhatja meg a számhordozási igényt, ha az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben számlatartozása vagy egyéb, szerződésből eredő tartozása van, amelyet az átvevő szolgáltató nem vállal át, vagy ha a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a meghatározott dokumentumok alapján, vagy az adott előfizető számára a szolgáltatás megindítása óta még nem telt el 30 nap.

A meghatalmazott a számhordozást követően nem a hagyományos telefonvonalon szolgáltató tovább, hanem az interneten keresztül ún. VoIP hálózaton. Ezt azt jelenti, hogy a számhordozási igény megadásakor ügyfelünknek össze kell kapcsolódnia a szolgáltatóval az interneten keresztül. Az összekapcsolódáshoz szükséges VoIP eszközt ügyfelünknek kell beszereznie. Eszközök beszerezésben és beüzemelésben kérje partnercink segítségét, vagy jellezze igényét ügyfélszolgálatunkon.

F. dokumentum aláírásával ügyfelünk tudomásul veszi:

- a számhordozás időpontjának kijelölését követően nem áll módunkban a folyamatot visszafordítani. a számhordozást követően minden egyéb szolgáltatás megszűnik az ügyfél telefonvonalán. Ez érinti esetleg azt az ADSL szolgáltatást is, mely meglévő telefonvonalán működött. Ennek következményeként a korábbi telefonszolgáltatással együtt az internet-szolgáltatás is megszűnhet. Mivel a meghatalmazott telefonszolgáltatását csupán internet-kapcsolaton keresztül lehet igénybe venni, az internethez való (esetleg más módon történő) hozzákapcsolódásról az ügyfélnek gondoskodnia kell.

Számhordozáshoz szükséges dokumentumok:

- Számhordozási szabályzat (eredeti)
- Előfizetői meghatalmazás (eredeti)
- Szolgáltatási szerződés
- Aláírás címpéldány (csak üzleti ügyfelek esetén)

A számhordozási szabályzatot tudomásul veszem:

Kelt: _____, _____ év _____ hó _____ nap

.....
Előfizető (cégszerű) aláírása

Adatkezelési tájékoztató

Az előfizetők és felhasználók személyes adatainak kezelése

1 Bevezető rendelkezések, jogszabályi háttér

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a Szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az Előfizetők/Felhasználók/más érintettek számára annak megismerését, hogy az Előfizetők/Felhasználók/más érintettek személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok védelméről.

A jelen Tájékoztató célja, hogy rögzítse a Szolgáltató által alkalmazott adatvédelmi és-kezelési elveket, és a Szolgáltató adatvédelmi és -kezelési politikáját, amelyet a Szolgáltató, mint adatkezelő (illetve meghatározott esetekben adatfeldolgozó) magára nézve kötelező erővel ismer el.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet–továbbiakban:GDPR)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. Évi CXII. törvény.
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendeletben foglaltak.
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól (ESZR)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére valamint az azonosító-kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról c. rendelkezésben foglaltak.
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

A Szolgáltató, az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a jelen Tájékoztatóban meghatározottak szerinti esetekben, céllal, jogalappal és időtartamig jogosult. Jelen Tájékoztató tartalmazza továbbá a Szolgáltató által kezelt nem személyes adatok körébe sorolható adatok – tehát nem természetes személy Előfizetők adatai –kezelésére vonatkozó adatvédelmi-és

adatkezelési elveket is. Jelen Tájékoztató szabályozza azon tevékenységek során alkalmazott elveket és eljárásokat is, melyek kapcsán Szolgáltató – a nem természetes személy Előfizetők, mint Adatkezelők megbízásából – adatfeldolgozási tevékenységet végez.

2 A Szolgáltató által kezelhető személyes és egyéb kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme, időtartama

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és figyelemmel kíséréséhez, illetve a számlázáshoz, az Eht. szerinti hatósági adatszolgáltatáshoz és a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan kezelt adatok.:

Kezelt adat, természetes személy esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- levelezési cím;
- e-mail cím;
- az előfizetői hozzáférési pont helye

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése.
- b) Hatósági adatszolgáltatás.
- c) Számviteli törvény szerintibizonylat kiállítása és megőrzése.
- d) Tudakozói és Előfizetői névjegyzék megjelenítés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.

A felsorolt adatok kezelésének jogcíme:

- a) Eszr. Eht. 154. § (1), (2)
- b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) a)
- c) Számvitelitv.
- d) Az érintett hozzájárulása

Az adatkezelés időtartama:

- a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés + 30 nap.
- b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
- c) A szerződés megszűnését követő 8.év lezárultát követő december 31.
(a számlán szereplő adatok tekintetében).
- d) A rendelkezés (hozzájárulás) visszavonásáig

Nem természetes személy esetén:

- szervezet neve;
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- pénzforgalmi bankszámla száma;
- székhely;
- levelezési cím;
- eljáró képviselő adatai;
- kapcsolattartók adatai
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás.
- b) Hatósági adatszolgáltatás.
- c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

A felsorolt adatok kezelésének jogcíme:

- a) Eszr., Eht. 154. § (1), (2) (3)
- b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)

Az adatkezelés időtartama:

- a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap.
- b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
- c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.
(a számlán szereplő adatok tekintetében).

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatok:

- magyar állampolgár személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolván;
- valamint az Előfizető döntése alapján más olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az Előfizetőt az átadó szolgáltató a szerződés megkötésekor azonosította, átadó szolgáltató ügyfélazonosítója;

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a) A számhordozási eljárás keretében –átvevő szolgáltatóként –a számhordozást kérő személy azonosítása.

A felsorolt adatok kezelésének jogcíme:

- a) 2/2012 NMHH rendelet 5. §.

Az adatkezelés időtartama:

- a) Egyszeri azonosítás

Egyéb esetek:

adat:

- Előfizető/ képviselő/ kapcsolattartó telefonszáma (vezetékes vagy mobil elérhetőség).
- Előfizető Szolgáltatónál Szolgáltatás igénybe vétele során kiadott/hordozott előfizetői hívószáma, vagy egyéb azonosítója.

- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás, hívásirányítás szolgáltatás nyújtása, hatósági adatszolgáltatás.

- jogcím: Eszr., Eht. 154. § (1), (2) (3), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)

- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap

adat:

- A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató tudomására jutott és rendszerében kezelt IP címek.

- célja: szolgáltatás nyújtása, hatósági adatszolgáltatás
- jogcím: Eszr., Eht. 154. § (3), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)
- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap

adat:

- Előfizető/felhasználó egyedi azonosítója és a szolgáltatás igénye vételéhez szükséges jelszó.

- célja: szolgáltatás nyújtása
 - jogcím: Eszr., Eht. 154. § (3)
 - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
- A megfelelő –visszafejlhetetlenséget biztosító védelmi eljárásokkal kezelve.

adat:

- Üzleti Előfizető által egyedi fejlesztések megvalósításához kapcsolódóan átadott adatok (mellékek, azonosítók, IP címek, e-mailek, rendszerparaméterek, URL címek, stb.)

- célja: szolgáltatás nyújtását lehetővé tévő fejlesztés megvalósítása
- jogcím: Eszr., Eht. 154. § (3), A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli.

adat:

- Előfizető e-mailcímei

- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása., Hatósági adatszolgáltatás, Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.
- jogcím: Eszr., Eht. 154. § (1), (2), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1), Számviteli tv.
- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.

adat:

- Előfizető számlázási címe (ha eltér a lakhelyétől, székhelyétől, levelezési címétől) és bankszámlaszáma.

- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása., Hatósági adatszolgáltatás, Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.
- jogcím: Eszr., Eht. 154. § (1), (2), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) Számviteli tv.
- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.

adat:

- Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe(i)

- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás, hatósági adatszolgáltatás.
- jogcím: Eht. 154. § (1), (2), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)
- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.

adat:

- Kapcsolattartó személyek neve, telefonszáma, e-mailcíme
 - célja: Az Előfizetői Szerződések teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése. A szolgáltatás nyújtása.
 - jogcím: Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és a kapcsolattartó közti jogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, kapcsolattartó hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a kapcsolattartó Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását.
 - időtartam: A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy a kapcsolattartó részéről + 30 nap

adat:

- Nem természetes személy Előfizető Esetében a szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlen felhasználói adatok (különösen, de nem kizárólagosan: mellék-kiosztás, vállalati telefonkönyv adatok, IP címek, e-mail címek.
 - célja: szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása.
 - jogcím: Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és az alkalmazott/tag köztijogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, alkalmazott/tag hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi az alkalmazott/tag (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását.
 - időtartam: A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy az alkalmazott/tagrészéről + 30 nap

adat:

- Megrendelt hangrögzítés szolgáltatás alapján az Előfizető/felhasználó rendelkezése alapján rögzített hangfelvételek.
 - célja: A megrendelt hangrögzítés szolgáltatás nyújtása adatfeldolgozóként.
 - jogcím: A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a hívó fél/hívott fél az Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását, vagy egyéb (pl.jogsabályi vagy jogos érdeken alapuló) jogalap meglétét.
 - időtartam: 60 nap, vagy az Előfizetői Szerződésben külön rögzített, ettől eltérő időszak/időszakok.

adat:

- Szolgáltató ügyfélszolgálatára érkező telefonos bejelentések hangfelvétele a hívás adataival együtt.
 - célja: Bejelentések Jogszabály szerinti kezelése.
 - jogcím: Eht.141. §(1), Eszr.25. § (2), 1997.évi CLV.törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (3)
 - időtartam: A hangfelvételek készítését követő 5 év+ 30 nap

adat:

- Küldött és fogadott elektronikus faxok
 - célja: Szolgáltatás nyújtása.
 - jogcím: A Szolgáltató az adatot Adatfeldolgozóként kezeli az Előfizető megbízásából

- időtartam: A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adat Előfizető részéről történő törlése.

adat:

- logfileok

- célja: A szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges feltételek és a hibaelhárítás biztosítása kizárólag a Szolgáltató hiba behatároló eljárásban közreműködő munkatársai céljára.

- jogcím: Eht. 155. § (3)

- időtartam: A közlés logfile keletkezését követő 90 nap.

adat:

- Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma.

- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás. Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

- jogcím: Eht.157.(2)Eht.157. § (10) Számviteli tv.

- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés +30 nap., A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.

adat:

- hívó és hívott Előfizetői számok, valamint hívásátirányítás/továbbítás estén a hívásfelépítésben részt vevő köztes számok.

- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás. Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

- jogcím: ht. 157. § (2), Eht. 159/A § (1), 157. § (10)

- időtartam: Az adott számlakövetelés elévülése + 30 nap, Szerződés megszűnését követő 1 év elévülés +30 nap

adat:

- Bruttó 20.000 Ft-ot meghaladó összegű tartozásra vonatkozó adatok.

- célja: Nagy összegű tartozás elhalmozásának elkerülése, fizetőképességi vizsgálat lebonyolítása.

- jogcím: 2013.évi V. törvény (Ptk.)6:22 § (1).

- időtartam: A követelés esedékessé válásától számított 5 év.

adat:

- Díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok.

- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás.

- jogcím: Eht.157. (2) Eht.157. § (10)

- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés + 30 nap. Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap

adat:

- A szolgáltatás igénybevételének időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedeleme, és a díjazást befolyásoló egyéb jellemzői.

- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás.Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése..
- jogcím: Eht.157.§ (2) f) és g).Eht.157.§ (10) és 159. § (1) d). Számviteli tv.
- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés + 30 nap. Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap

adat:

- Tartozás hátra hagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.
- célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás.
- jogcím: Eht.157.§ (2) i),b),Eht.157.(10)
- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év /a követelés elévülése + 30 nap. Az érintett követelés elévüléséig +30 nap.

adat:

- Az Eht.157. §. (2) bekezdés szerinti előfizetői adatok, így különösen az Előfizető azonosító és elérési adatai.
- célja: Üzleti ajánlatok kidolgozása és ezzel kapcsolatban az Előfizető megkeresése (kizárólag a Szolgáltató saját üzleti ajánlataival kapcsolatban), keresztértékesítés
- jogcím: Eht.157.(4) bekezdése szerint az Előfizető hozzájárulása.
- időtartam: Az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig

adat:

- A Közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok. Az Előfizető születési neve,születési ideje, helye, anyja neve, lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye, cégjegyzékszámamás nyilvántartási száma.
- célja: Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetés, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettsége kijátszásának megelőzése, illetve az Eht.118. §(4)bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása.
- jogcím: Eht. 158. §.
- időtartam: A közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés.

adat:

- Vezetékes szolgáltatás egyéni Előfizetője esetén az Előfizető által megadott Tudakozó/telefonkönyv adatok (pl. foglalkozása, bármely Előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma, e-mail címe, webcíme).
- célja: Tudakozói, telefonkönyvi megjelenés az Előfizető kifejezetten ezirányú rendelkezésének megfelelően
- jogcím: Az érintett hozzájárulása
- időtartam: Hozzájárulás visszavonása+ 30 nap

-A szolgáltatás nyújtásának körén kívül megvalósuló adatkezelések:

adat:

- Az érintett által honlapon, kampány-hirdetésben, személyes kapcsolattartás során, rendezvényen vagy egyéb marketing esemény során megadott: név, cégnev, beosztás, telefonszám, e-mail cím és egyéb személyes, vagy az ajánlat kidolgozásának paramétereivel kapcsolatos adat.
 - célja: Értékesítés elősegítése, ajánlatok kidolgozása egy adott kampány során vagy általános, értékesítés elősegítés céljából (az adatkezelés hozzájárulása a konkrét célt mindig tartalmazza).
 - jogcím: Az érintett hozzájárulása
 - időtartam: Hozzájárulás visszavonása+ 30 nap

adat:

- Kis adatcsomagok (cookie-k) és mérőkódok elhelyezése a Szolgáltató által üzemeltetett honlapokon a testre szabott, magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében. Ennek kapcsán a felhasználóra vonatkozó demográfiai adatok, érdeklődési kör információk kezelése (böngészési előzmények alapján).
 - célja: Testreszabott Ügyfélkiszolgálás
 - jogcím: A Felhasználó erre vonatkozó tájékoztatása és ezen alapuló hozzájárulása
 - időtartam: A cookie-t a Felhasználó képes törölni saját számítógépéről, illetve beállíthatja böngészőjét, hogy a cookiek alkalmazását tiltsa. A cookie-k alkalmazásának tiltásával a Felhasználó tudomásul veszi, hogy cookie nélkül az adott oldal működése nem teljes értékű.

3 Azonosítást nem igénylő adatkezelés

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató –mind Adatkezelő, mind Adatfeldolgozó minőségében -a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, mely az adott szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlenül szükséges, Szolgáltató a közlések (elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó beszélgetés logfile, illetve elektronikus fax üzenet) esetében a GDPR rendelet 11. §-a szerinti azonosítást nem igénylő adatkezelést végez.

Ennek kapcsán:

- azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem teszik szükségessé az érintettnek – a közlésben szereplő természetes személyek -azonosítását. Így a Szolgáltató nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen a GDPR rendeletnek.
- Szolgáltató ezekkel az adatokkal kapcsolatban ezúton tájékoztatja az érintetteket, hogy a közlések kapcsán nincs abban a helyzetben, hogy a közlésben szereplő érintetteket azonosítsa, így – pontos kiegészítő információk hiányában –nem tudja biztosítani az érintett kapcsolódó jogainak gyakorlását (ld. 11. pont).

4 A hívószám kijelzés és hívásátirányítás speciális szabályai

A Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető írásbeli kérelme alapján:

- a hívófelhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívófelhasználónak, hogy hívásonként -a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
- a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

Az előzőbekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható jogszabály szerinti-az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos -létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

Szolgáltató az Eht.155. § 7) bekezdésben meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan hívások nyomán követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht.155. §(7) bekezdésben meghatározott büncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja, és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

Szolgáltató ingyenesen köteles hívott Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívófél készülékén (kapcsolt vonal azonosítók ijlzésének letiltása). Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkezőhívásokat kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezessen, hogy a hívókészüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely:

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

Szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik Előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkezőhívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letilthassa ezt az átirányítást.

Hívásátirányításra vonatkozó rendelkezések:

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az előfizető készülékére érkező hívásokat az előfizető kérésére a szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

- arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt; vagy

- annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

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

5 A személyes adatok továbbításának, átadásának esetei

Az Előfizető személyes és egyéb adatai (ld. 3.1.) átadhatók:

- Azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht 157. § (9) a));
- bármely országos tudakozó Szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht. 146. § (2));
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) c));
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét, vagy javait fenyegető veszély elhárítása, vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d), és az Info. tv. 6. § (2));
- a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, a nettó „short” pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a „short” ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak az Eht. 157. § (9) bekezdése szerint;
- a szabálysértési hatóságok számára (a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele esetén a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában az Előfizető családi neve és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme és értesítési címe, vagy a nem természetes személy

Előfizető esetén annak cégneve, székhelye, telephelye, képviselőjének családi neve és utóneve) az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint;

- az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4) bekezdés);
- az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak.
- Szolgáltató az Info. tv. alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához, fejlesztéséhez, műszaki menedzsmentjéhez, számlázásához, értékesítéséhez, marketing tevékenységéhez igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállaltatása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni. Az Adatfeldolgozók önálló döntést nem hoznak, kizárólag a Szolgáltatóval kötött szerződés, és a kapott utasítások szerint jogosultak eljárni. A Szolgáltató – mint Adatkezelő - ellenőrzi az Adatfeldolgozók munkáját. Az Adatfeldolgozók további adatfeldolgozó igénybe vételére csak a Szolgáltató hozzájárulásával jogosultak.

A Szolgáltató által kezelt egyéb adatok (ld. 3.2.) átadhatók:

- Webanalitikai és hirdetés-kiszolgáló külső szolgáltatóknak - A Szolgáltatások oldalaihoz kapcsolódóan a Szolgáltató webanalitikai és hirdetés-kiszolgáló Külső szolgáltatókkal működnek együtt. E Külső szolgáltatók hozzáférhetnek a Felhasználó IP címéhez, ezen felül pedig sok esetben cookie-k, esetenként web beacon (az IP cím, a látogatott honlap rögzítésére szolgáló, a honlapokon, esetenként e-mailekben vagy mobil applikációkban alkalmazott webes jelölő), clicktag (egy adott hirdetésre történt kattintást azonosító jelölő mérőkód) vagy egyéb kattintásmérők használatával biztosítják a Szolgáltatások személyre szabását vagy elemzését, statisztikák készítését. Az e Külső szolgáltatók által elhelyezett cookie-k bármikor törölhetők a Felhasználó készülékéről, a böngésző(k) megfelelő beállításainak kiválasztásával pedig általában visszautasítható a cookie-k használata. A Külső szolgáltatók által elhelyezett cookie beazonosítása az adott cookie-hoz kapcsolódó domain alapján történhet. A web beacon, a clicktag és az egyéb kattintásmérők visszautasítására nincs lehetőség. E Külső szolgáltatók a részükre továbbított Személyes adatokat saját adatvédelmi tájékoztatóik szerint kezelik. A Szolgáltatóval együttműködő webanalitikai és hirdetés-kiszolgáló külső szolgáltatók: Facebook Inc., Google LLC., Weboptim Kft.
- Fizetést biztosító külső szolgáltatók - A Szolgáltató az ellenérték fejében igénybe vehető egyes szolgáltatások biztosításához kapcsolódóan fizetést biztosító külső szolgáltatókkal szerződik. A fizetést biztosító külső szolgáltatók a rendelkezésükre bocsátott személyes adatokat (pl. név, bankkártya száma, bankszámlaszám stb.) a saját adatvédelmi tájékoztatókban foglalt rendelkezéseknek megfelelően kezelik, melyekről bővebb tájékoztatás az adott fizetést biztosító Külső szolgáltató honlapján érhető el. A Szolgáltatóval együttműködő fizetést biztosító Külső szolgáltatók: MKB Bank, PayPal Inc. stb.

6 Egyéb külső szolgáltatók

Vannak olyan külső szolgáltatók, amelyekkel sem a Szolgáltatások üzemeltetői, sem a Szolgáltató nem áll szerződéses jogviszonyban vagy az adott adatkezelés tekintetében szándékosan nem működik együtt, azonban ettől függetlenül is a Szolgáltatások honlapjaihoz – akár a Felhasználó közreműködése (pl. egyéni fiókjának a Szolgáltatáshoz kapcsolása) által, akár anélkül – hozzáférnek, és ez által a Felhasználókról vagy a Szolgáltatások honlapjain folytatott felhasználói aktivitásokról adatokat gyűjtenek, amelyekből esetenként – önállóan vagy más, e Külső szolgáltató által gyűjtött adatokkal összekapcsolva – alkalmasak lehetnek a Felhasználó azonosítására. Ilyen Külső szolgáltatók lehetnek különösen, de nem kizárólagosan: Facebook Ireland LTD., Google LLC, Instagram LLC., Infogram Software Inc, PayPal Holdings Inc., Pinterest Europe Ltd., Playbuzz Ltd., Twitter International Company, Viber Media LLC, Vimeo INC., Yahoo! EMEA Ltd., YouTube LLC

7 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Szolgáltató - 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 igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított, vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon-, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, Előfizető anyja születési neve, Előfizető születési helye és ideje, illetve a korlátozottan cselekvőképes Előfizető törvényes képviselőjének ezen adatai, Üzleti Előfizető esetén cégjegyzékszám, adószám és pénzforgalmi számlaszáma;
- b) helyhez kötött telefon-, 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 a 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-, 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 szolgáltatás igénybevétele során alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes Előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

A Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-c) pontja szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-h) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig őrzi meg.

A jelen pont szerinti megőrzési kötelezettség kiterjed a sikertelen hívások során előállított, vagy kezelt adatokra is, melyek megőrzési ideje az adatok keletkezését követő fél év. (Eht. 159/A. § (3))

9 Adatfeldolgozóként végzett Szolgáltatói tevékenységekre vonatkozó irányelvek

Szolgáltató a 3.1. pontban meghatározott kezelt adatok közül, az ott külön felsorolt esetekben az adatkezelést a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan, az Előfizető megbízásából, adatfeldolgozóként végzi.

Az Előfizető – mint Adatkezelő – megbízása alapján kezelt adatokra vonatkozóan a Szolgáltató az adatkezelést az alábbi általános elvek és szabályok, valamint vállalt kötelezettségek alapján végzi.

Az Adatkezelő tudomásul veszi, hogy a 3.1. pontban szolgáltatás nyújtásához meghatározott – Szolgáltató által adatfeldolgozóként kezelt – adatok kezelése a szolgáltatás nyújtásának műszaki előfeltétele.

Az adatkezelés során a Szolgáltató – akárcsak a adatkezelői tevékenysége során – különös hangsúlyt fektet a GDPR, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek való megfelelésre.

Előfizető, mint adatkezelő megbízza Szolgáltatót, mint adatfeldolgozót, hogy az Előfizető nevében kezeljen személyes adatokat. Ennek alapján Szolgáltató – a GDPR 28. cikke alapján – vállalja, hogy:

- az Adatkezelő által átadott személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja.
- az adatkezelés célját és eszközeit kizárólag az Adatkezelő határozza meg.
- megteszi a GDPR 32. cikkében előírt biztonsági intézkedéseket;
- további adatfeldolgozót kizárólag a GDPR rendeletben foglaltak szerint vesz igénybe;
- amennyiben további adatfeldolgozó bevonására kerül sor, akkor Szolgáltató felel azért, hogy a további adatfeldolgozó megfelelő garanciát nyújtson a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására és biztosítja, hogy az adatkezelés megfeleljen a rendelet követelményeinek;
- ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért;
- Szolgáltató segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;
- az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az Adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy aktuális állapot szerint visszajuttat az

adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

- az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Szolgáltató ugyanakkor Adatkezelő felé minden felelősséget kizár az adatszolgáltatási tevékenységi körében kezelt adatok vonatkozásában az Adatkezelő által biztosítandó kötelezettségek tekintetében, így különösen abban a tekintetben, hogy Adatkezelő ezen adatok vonatkozásában rendelkezik-e az adatkezelés érintett által biztosítandó hozzájárulással vagy más joggalappal.

A szerződésben megállapodott adatkezelési időtartamon belül az Adatkezelő felelőssége, hogy a jogalap megszűnése esetén rendelkezzen a Szolgáltató felé az így kezelt adatokra vonatkozóan.

A szerződésben rögzített adatkezelési határidő lejártával pedig a Szolgáltató az adatot törli, vagy az Adatkezelő szerződésben rögzített rendelkezése alapján az Adatkezelő részére átadja és ezt követően törli.

Külön kiemelandó ebben a kategóriában megrendelt hangrögzítés szolgáltatás alapján az Előfizető/felhasználó rendelkezése alapján rögzített hangfelvételek kezelése, melyek esetében – függetlenül az Előfizetőt adatkezelőként terhelő kötelezettségektől – a hangfelvétel Szolgáltató, mint adatfeldolgozó általi kezelésének időtartama 60 nap. Ettől eltérő rendelkezést – pl. hosszabb vagy több eltérő időszak rögzítése vagy a hangfelvételek Előfizető által biztosított tárhelyre történő áttöltése – a Szolgáltató és az Előfizető között megkötött szerződésben rögzíteni kell.

10 Adatkezelési alapelvek

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 (Eht. 154 § (1)).

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 (Eht. 154 § (2)).

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezeli az azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (3)).

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 a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (4)).

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, előző pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor (Eht. 154 § (5)).

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, fentiekben nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától (Eht. 154 § (6)).

11 Adatbiztonság

A Szolgáltató a személyes és előfizetői, illetve forgalmi adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- változatlansága igazolható (adatintegritás),
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett (adat bizalmasság) legyen.

Ezen tevékenysége során a Szolgáltató a nyilvános dokumentumként honlapján (www.opennet.hu) elérhető Információ Biztonsági Politikájában meghatározott irányelveket követi, melyekre vonatkozóan – az ott részletezettek szerinti szabályozási kereteket alakít ki.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága és a megfelelő adatvédelem kialakítása is beleértendő.

törvényben foglaltak szerint a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítókat személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik 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 a Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Felügyeleti Hatóságnak bejelenteni.

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató 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 Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére.

12 Az érintett jogai a kezelt adatokkal kapcsolatban

- Az érintett kérheti, hogy a Szolgáltató tájékoztassa, hogy kezeli-e az érintett személyes adatát, és ha igen, akkor az általa kezelt Személyes adatokhoz biztosítson számára hozzáférést.
- Az érintett a Személyes adatok kezeléséről bármikor írásban, a Szolgáltató címére küldött ajánlott vagy tértivevényes-ajánlott levélben, illetve a ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu címre küldött e-mailben tájékoztatást kérhet. A levélben küldött tájékoztatás kérést a Szolgáltató akkor tekinti hitelesnek, ha a megküldött kérelem alapján az érintett egyértelműen beazonosítható. E-mailben küldött tájékoztatáskérést a Szolgáltató csak akkor tekint hitelesnek, ha azt az érintett szolgáltatónál bejelentett (pl. kapcsolattartóként megadott) e-mail címéről küldik, ez azonban nem zárja ki, hogy a Szolgáltató a tájékoztatás megadása előtt az érintettet más módon is beazonosítsa.
- A tájékoztatáskérés kiterjedhet az érintettnek az Adatkezelő által kezelt adataira, azok forrására, az Adatkezelés céljára, jogalapjára, időtartamára, az esetleges Adatfeldolgozók nevére és címére, az Adatkezeléssel összefüggő tevékenységekre, valamint a Személyes adatoknak továbbítása esetén arra, hogy kik és milyen célból kapták vagy kapják meg az érintett adatait.
- Az érintett kérheti az Adatkezelő által kezelt Személyes adatainak helyesbítését vagy módosítását. Figyelembe véve az Adatkezelés célját, az érintett kérheti a hiányos Személyes adatok kiegészítését.
- Személyes adat módosítására irányuló igény teljesítését követően a korábbi (törölt) adatok már nem állíthatók helyre.
- Az Érintett kérheti az Adatkezelő által kezelt Személyes adatainak törlését.
- A törlés megtagadható ha a Személyes adatok kezelésére jogszabály felhatalmazást ad; valamint jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

- A törlési kérelem megtagadásáról a Szolgáltató minden esetben tájékoztatja az Érintettet, megjelölve a törlés megtagadásának indokát. Személyes adat törlésére irányuló igény teljesítését követően a korábbi (törölt) adatok már nem állíthatók helyre.
- Az érintett kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a szolgáltató korlátozza, ha az Érintett vitatja a kezelt Személyes adatok pontosságát. Ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a Személyes adatok pontosságát. A Szolgáltató megjelöli az általa kezelt Személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott Személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.
- Az érintett kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a Szolgáltató korlátozza akkor is, ha az Adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi a kezelt Személyes adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását.
- Az érintett továbbá akkor is kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a Szolgáltató korlátozza, ha az Adatkezelés célja megvalósult, de az érintett igényli azok Szolgáltató általi kezelését jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.
- Az érintett kérheti, hogy a Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban részére átadja és/vagy azokat egy másik adatkezelő részére továbbítsa.
- Az érintett tiltakozhat Személyes adatainak kezelése ellen (i) ha a Személyes adatok kezelése kizárólag az Adatkezelő, vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges; (ii) ha az Adatkezelés célja közvetlen üzletszerzés, közvélemény- kutatás vagy tudományos kutatás; vagy (iii) ha az Adatkezelésre közérdekű feladat teljesítése érdekében kerül sor. A Szolgáltató az érintett tiltakozásának jogszerűségét megvizsgálja, és ha a tiltakozás megalapozottságát megállapítja, az Adatkezelést megszünteti és a kezelt Személyes adatokat zárolja, majd törli, továbbá a tiltakozásról és az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett Személyes adatok korábban továbbításra kerültek.
- Az érintett a személyes adatai kezeléséhez adott korábbi hozzájárulását visszavonhatja, azon adatok esetében, melyek kezelésének jogalapja az érintett hozzájárulása. Visszavonás esetében a Szolgáltató az Adatkezelést megszünteti és a kezelt Személyes adatokat zárolja, majd törli, továbbá a visszavonásról és az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a visszavonással érintett Személyes adatok korábban továbbításra kerültek.

A fenti jogok gyakorlásával kapcsolatban a Szolgáltató eljárási határideje 30 nap.

13 Jogérvényesítési lehetőségek

Bármilyen, adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, észrevétellel kereshető a Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselője, elsősorban az info@cbntelekom.hu e-mail címen.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., telefon: +36-1-391-1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu) fordulhat.

Az érintett jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti bíróságon is megindítható. A Szolgáltató – az érintett kérésére – a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatást nyújt.

14 Az Adatkezelési és Adatvédelmi tájékoztató módosítása

Jelen adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek melléklete, így az abban foglalt módosítási feltételek szerint módosítható.

15 Fogalommeghatározások

Jelen fogalommeghatározások kialakítása a GDPR 4. cikke alapján történt.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

Nyilvántartási rendszer: a személyes adatok bármely módon –centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajziszempontok szerint –tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogiszemély, közhatalmiszerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja, jelen Tájékoztató vonatkozásában –ellenkező rendelkezés hiányában –a Szolgáltató.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogiszemély, közhatalmiszerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Címzett: az a természetes vagy jogiszemély, közhatalmszerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogiszemély, közhatalmszerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Az érintett hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésteredményezi.