

---

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

---

## **Távközlési szolgáltatások**

**Helyhez kötött, különleges díjazású és nomadikus beszéd célú szolgáltatások**

**CALGO KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ  
TÁRSASÁG**

Hatályos: 2016.07.01

# Tartalomjegyzék

Távközlési szolgáltatások.....	1
Helyhez kötött, különleges díjazású és nomadikus beszédcélú szolgáltatások.....	1
1 Általános adatok, elérhetőség .....	1
1.1 A szolgáltató neve és címe .....	1
1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	1
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	1
1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	1
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	1
1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	2
1.7 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya, hatálya.....	2
1.7.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja.....	2
1.7.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgya.....	2
1.7.3 Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya.....	2
1.7.4 Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya.....	2
1.7.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	2
1.7.6 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya.....	3
2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	4
Fogalmak.....	4
Az Előfizetői szerződés megkötése szóban vagy ráutaló magatartással .....	7
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	8
2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	8
2.1.1.1 Igénybejelentés.....	8
2.1.1.1.1 Írásban tett igénybejelentés .....	8
2.1.1.1.2 Személyesen, vagy telefonon tett igénybejelentés.....	9
2.1.1.1.3 Online igénybejelentés .....	9
2.1.1.2 Az igénybejelentés tartalmi elemei, az adatok vizsgálata.....	9
2.1.1.3 Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte.....	10
2.1.1.3.1 Az Előfizetői Szerződés megkötése írásban .....	10
2.1.1.3.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése online .....	11
2.1.1.3.3 Az Előfizetői Szerződés megkötése szóban vagy ráutaló magatartással .....	11
2.1.1.3.4 Az Előfizetői Szerződés aktuális tartalmának rendelkezésre bocsátása .....	12
2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésének visszautasítása illetve elállás.....	12
2.1.2.2 Elállás.....	13
2.1.2.2.1 Elállás az Előfizető részéről .....	13
2.1.2.2.2 Elállás a Szolgáltató részéről .....	13
2.1.2.2.3 Elállás esetén történő elszámolás.....	14
2.1.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai.....	14
2.1.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai .....	14
2.1.3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai .....	15
2.1.3.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai .....	15
2.1.3.4 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai.....	16
2.1.3.3.2 Területi korlátok .....	16
• Helyhez nem kötött (nomadikus, pl. „21-es”) hívószám esetén: .....	17
2.2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok .....	17
2.2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok.....	18
2.2.3 Az Üzleti Előfizetők esetében alkalmazható eltérések az Előfizetői Szerződésben .....	19
2.2.3.1 Az Üzleti Előfizetők esetében egyező akarattal alkalmazható eltérések az Előfizetői	

Szerződésben .....	19
2.2.3.2 Az Üzleti Előfizetők esetében Szolgáltató által alkalmazható eltérések az Előfizetői Szerződésben .....	20
2.3.1 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó általános feltételek .....	20
2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	21
2.4.2 Változás az Előfizető adataiban.....	21
2.4.3 Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása .....	22
2.4.4 Átírás.....	22
2.4.5 Áthelyezés .....	23
3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	25
3.1.1 Calgo Voice Szolgáltatás .....	26
3.1.2 Calgo Voice Nomadic szolgáltatás.....	27
3.1.3 Calgo Call Center Szolgáltatás .....	28
3.1.4 Calgo Cloud Mini szolgáltatás .....	29
3.1.5 Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, egyedi fejlesztések, díjcsomagok.....	29
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	30
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	30
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	31
3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	31
4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	32
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	32
4.1.1 A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimál-értékei..	32
4.1.1.1.1 A minőségi mutató meghatározás .....	32
A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.....	32
4.1.1.1.2 A minőségi mutató származtatása .....	33
4.1.1.2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje.....	33
4.1.1.2.1 A minőségi mutató meghatározása .....	33
4.1.1.2.2 A minőségi mutató származtatása .....	33
4.1.1.3 A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje .....	33
4.1.1.3.1 A minőségi mutató meghatározása .....	33
4.1.1.3.2 A minőségi mutató származtatása .....	34
4.1.1.4 A Szolgáltatás rendelkezésre állása .....	34
4.1.1.4.1 A minőségi mutató meghatározása .....	34
4.1.1.4.2 A minőségi mutató származtatása.....	34
4.1.1.5 A sikeres hívások aránya .....	35
4.1.1.5.1 A minőségi mutató meghatározása .....	35
4.1.1.5.2 A minőségi mutató származtatása .....	35
4.1.1.6 Hívás felépítési idő.....	35
4.1.1.6.1 A minőségi mutató meghatározása .....	35
4.1.1.6.2 A minőségi mutató származtatása .....	35
4.1.1.7 Kezelő, hibafelvevő válaszideje.....	36
4.1.1.7.1 A minőségi mutató meghatározása .....	36
4.1.1.7.2 A minőségi mutató származtatása .....	36
4.1.1.8 Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége .....	36
4.1.2 A Szolgáltató forgalom mérésen alapuló számlázási rendszerének megfeleltetése .....	36
4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	36

4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	37
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	37
5	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....	39
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	39
5.1.1	Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés .....	39
5.1.2	A Szolgáltató általi szüneteltetés .....	39
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	40
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	41
6	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	43
	Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkentésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszüntetésével kapcsolatos.	43
6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	43
6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	44
6.2.1	Panaszbejelentés, ügyfelek tájékoztatása .....	45
6.2.2	Reklamációk .....	45
6.2.3	Díjreklamáció .....	45
6.3	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	46
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	47
6.5	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	47
6.6	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetés .....	48
7	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	48
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj....	48
7.1.1	Díjfizetés.....	49
7.1.2	Fizetendő díjak .....	49
7.1.2.2	Díjcsomagok .....	50
7.1.2.3	Általános díjcsomagok .....	50
7.1.2.4	Akciós díjcsomagok.....	50
7.1.2.5	Egyedi díjcsomagok.....	50
7.1.3	Számlázás.....	51
7.1.3.2	A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése.....	52
7.1.3.2.1	Tételes számlamelléklet.....	52
7.1.3.2.2	Hívásrészletező számlamelléklet .....	52
7.1.3.2.3	A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi korlátai .....	52
7.1.4	Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése.....	52
7.1.5	Díj túlfizetés .....	53
7.1.6	Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén) .....	53

7.2	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	54
7.2.1	Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén .....	54
7.2.1.2	A számla kiegyenlítésének napja.....	54
7.3	A kártérítési eljárás szabályai.....	54
7.4	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	54
7.5	Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	55
7.5.1	Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége.....	55
7.5.2	Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége .....	55
8	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	56
8.1	A Számhordozás feltételei .....	56
8.1.1	Az Előfizető azonosítása.....	56
8.1.1.1	Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok.....	56
8.1.1.2	Számhordozás önálló szám, illetve számtartomány esetén, előzetes egyeztetés az átadó szolgáltatóval .....	57
8.1.1.3	A hordozott szám tovább hordozása.....	57
8.1.1.4	Az előfizetői szám megtartása iránti igény .....	57
8.1.1.5	A számhordozás megtagadása.....	57
8.1.1.5.2	A számhordozás során lejárttá váló számlatartozások .....	58
8.1.1.5.3	A számhordozás miatti megkülönböztetés tilalma .....	58
8.2	A számhordozás kezdeményezése.....	59
8.3	Számhordozási eljárás.....	60
9	A előfizetői szerződés időtartama .....	61
9.1	a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	61
9.1.1	A szerződés időtartama.....	61
9.1.2	A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének feltételei.....	62
9.1.3	A szerződéses jogviszony megszűnése.....	62
9.1.3.1	A közös megegyezéssel történő megszűnés.....	62
9.1.3.2	Az Előfizető kérésére történő megszűnés .....	62
9.1.3.2.2	Rendkívüli felmondás .....	62
9.1.3.3	A Szolgáltató általi megszüntetés .....	63
9.1.3.3.1	Rendes felmondás.....	63
9.1.3.3.2	Rendkívüli felmondás .....	63
	A Szolgáltatás nem szerződészerű használata.....	64
	Díj nemfizetése.....	64
	A Szolgáltatás nyújtásának hatóság általi megtiltása / módosítása .....	65
9.2	A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok.....	65
9.3	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	67
9.3.1	Az előfizetői jogviszony módosítása .....	67
9.3.2	Kétoldalú szerződésmódosítás .....	67
9.3.3	Egyoldalú szerződésmódosítás.....	67
9.3.4	Az Előfizetői hívószám megváltoztatása.....	69
9.4	az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	70
9.4.1	Változás az Előfizető adataiban.....	70
9.4.2	Átírás .....	70
9.4.3	Díjcsomag váltás.....	70
9.4.4	Egyéb Előfizetői Szerződés módosítási és megszűnési esetek és feltételek .....	70
10	Adatkezelés, adatbiztonság .....	70
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	71

10.2	Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	71
10.2.1	Adatbiztonság .....	71
10.2.2	Adatvédelem .....	72
10.2.3	Adatszolgáltatás .....	72
11	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) .....	72
11.1	Természetes személy előfizetők előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata .....	73
11.3	Előfizetői névjegyzék, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése.....	73
11.4	Tételes és hívásrészletező számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat .....	73
11.5	Hívószámkieljes korlátozására vonatkozó nyilatkozat .....	73
12	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná... 74	
13	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	74
14	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....	74
14.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	74
14.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	74
14.3	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	74
15	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások .....	75
16	Vegyes rendelkezések .....	75
	Kapcsolódó jogszabályok .....	75

## Mellékletek

Díjszámítás (1.számú melléklet) .....	77
1. Calgo Voice Szolgáltatás .....	78
1.1 Egyszeri és havidíjak.....	78
1.1.1. Egyszeri díj .....	78
1.1.2. Havi díj.....	78
1.2.Forgalmi díjak .....	78
1.3. Kényelmi szolgáltatások havidíjai .....	78
1.4. Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás esetén, kimenő hívásokra megvásárolható csomagok díjai. 78	
2. Calgo Voice Nomadic szolgáltatás.....	79
3. Calgo Call Center Szolgáltatás.....	79
4. Calgo Cloud Mini szolgáltatás.....	79
5. Speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak .....	80
5.1 Zöld hívószám díja .....	80
5.1.1. Egyszeri és havidíjak .....	80
5.1.2. Forgalmi díjak csúcsidőben és csúcsidőn kívül .....	80
6. Telefonszámokhoz kapcsolódó díjak .....	80
6.1. Egyedi és Szép szám díjai .....	80
7. Előfizetői Szerződésmódosításhoz kapcsolódó díjak .....	81
8. Adminisztrációs és eljárási díjak .....	81

<b>A szolgáltató felügyeleti szervei (2.számú melléklet) .....</b>	<b>82</b>
<b>1 A felügyeleti szervek címei, telefonszámai .....</b>	<b>83</b>
<b>1.1 Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei .....</b>	<b>83</b>
<b>1.2 A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei .....</b>	<b>85</b>
<b>1.2.1 Területi képviseletek .....</b>	<b>85</b>
<b>Adatkezelési Tájékoztató (3.számú melléklet) .....</b>	<b>91</b>
<b>Az előfizetők és felhasználók személyes adatainak kezelése .....</b>	<b>91</b>
<b>1 Bevezető rendelkezések, jogszabályi háttér .....</b>	<b>92</b>
<b>2 A szolgáltató által kezelhető személyes adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme .....</b>	<b>92</b>
<b>2.1 Az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ("Eht.") eht. 154. § (1) és (3) szerint az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok .....</b>	<b>92</b>
<b>2.2 Az Eht. 141. § (2) bekezdésében elrendelt, a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításához, illetve hibaelhárításhoz szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok .....</b>	<b>93</b>
<b>2.3 Az Eht. 157. § (2) alapján kezelt forgalmi és számlázási adatok .....</b>	<b>93</b>
<b>2.4 Egyéb adatkezelés .....</b>	<b>94</b>
<b>2.5 A személyes adatok tárolásának időtartama .....</b>	<b>94</b>
<b>2.6 A személyes adatok tárolásának módja .....</b>	<b>94</b>
<b>2.7 A személyes adatok továbbításának esetei .....</b>	<b>94</b>
<b>3 Közös adatállomány .....</b>	<b>95</b>
<b>4 Adatvédelmi felelős .....</b>	<b>95</b>
<b>Akciós díjcsomagok (4.számú melléklet) .....</b>	<b>97</b>
<b>1. Akciós díjcsomagok .....</b>	<b>98</b>

## **1 Általános adatok, elérhetőség**

### **1.1 A szolgáltató neve és címe**

A Szolgáltató neve: Calgo Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató címe: 8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond utca 17

### **1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 9:00-17:00 óra között

Az Ügyfélszolgálat címe: 8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond utca 17

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége:

- telefonszáma: +36 1 255 0989
- hívható munkanapokon 9:00-17:00 óra között

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

A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél bejelentéseket.

### **1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

A hibabejelentő elérhetősége: munkanapokon 9:00-17:00 óra között: +36 1 255 0989

Az Ügyfélszolgálat címe: 8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond utca 17

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége:

- telefonszáma: +36 1 255 0989
- hívható munkanapokon 9:00-17:00 óra között

E-mail: [support@calgokft.hu](mailto:support@calgokft.hu)

A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél bejelentéseket.

### **1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe**

Honlap: <http://www.calgokft.hu>

### **1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége**



Az általános szerződési feltétel a szolgáltató internetes honlapján keresztül érhetőek el. Az aktuális, jelenleg hatályos és a korábban érvényben lévő ÁSZF-ek is megtalálhatók a megfelelő menüpont alatt.

## **1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)**

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei gyakorolják. A felügyeleti szervek elérhetőségét az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

## **1.7 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya, hatálya**

### **1.7.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja**

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., és az egyéb távközlési és elektronikus hírközlésről szóló jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően hozta létre. Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy az Előfizetők számára hozzáférhető módon, és közérthetően rögzítse a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit.

### **1.7.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgya**

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen szabályozza a Szolgáltató és az Előfizető jogait és kötelezettségeit, a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételeket, valamint a Szolgáltatással, illetve a Felekkel kapcsolatos egyéb lényeges körülményeket. Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltatóra a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, az Európai Unió előírások és a Polgári Törvénykönyv kötelező erejű rendelkezései minden további kikötés nélkül is irányadók.

### **1.7.3 Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya**

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén nyújtja. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén hol kívánja igénybe venni.

### **1.7.4 Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, és a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vételére előfizetői jogviszonyba kerülő valamennyi Előfizetőre, valamint a Szolgáltatást az Előfizető felelőssége alapján használókra.

### **1.7.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit honlapján teszi közzé.

#### **1.7.6 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya**

Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkori módosítása a közzétételkor megjelölt időponttól kezdődően hatályos, és hatályban marad mindaddig, amíg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására jogosult.

Az Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt létrejött Előfizetői Szerződésekre is. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az Általános Szerződési Feltételek és annak módosulásai a közzétételkor megjelölt időpontban kiegészítik vagy felváltják a korábban létrejött Előfizetési Szerződéseket.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket - módosítás esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra hozza, és Ügyfélszolgálatán illetve internetes honlapján ingyenesen elérhetővé teszi, valamint az Előfizetőket Eht. 132. § (4) szerint értesíti. Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, a Szolgáltató nem köteles a módosítást, a hatálybalépést 30 nappal megelőzően nyilvánosságra hozni.

## **2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

### Fogalmak

#### **Előfizető**

Az a természetes, illetve bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi. Az Előfizető egyetemlegesen felel a Számlafizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető a Számlafizetőtől elkülönülő szerződő fél, a Számlafizető meghatározás alatt -az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel - az Előfizetőt is érteni kell.

Természetes személy Előfizető meghatalmazottjaként olyan természetes személy járhat el, aki meghatalmazását közokirattal, vagy teljes bizonyító erejű magánokirattal igazolja.

#### **Egyéni Előfizető**

Az az Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az Előfizetői Szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei szerint. Jelen ÁSZF hatályba lépésekor ezen nyilatkozattételi lehetőséggel a szolgáltatást igénylő kis- és középvállalkozás az Előfizetői Szerződés mellékletét képező Adatlap kitöltésével élhet.

#### **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. Amennyiben a kis- és középvállalkozó Igénylő az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásáról nyilatkozik, úgy az ennek feltételül támasztott mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, illetve – a Szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén – bizonyítani. Jelen ÁSZF hatályba lépésének időpontjában kis- és középvállalkozásnak minősül minden olyan üzleti Előfizető, melynek éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege nem éri el a 10 millió

eurónak megfelelő forintösszeget és foglalkoztatotti létszáma 50 fő alatti.

### **Igénylő**

Az a természetes személy, egyéni vállalkozó, illetve bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatot tesz, addig az időpontig, amíg az Előfizetői Szerződés létrejön.

### **Számlafizető**

Az a természetes személy, egyéni vállalkozó, illetve bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt - az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel - a Számlafizetőt is érteni kell.

### **Egyetemleges felelősség**

Egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind az Előfizető, mind a Számlafizető) az egész ellenszolgáltatással tartozik a Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük, azaz az Előfizető vagy a Számlafizető szerződés szerint teljesít, vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, a Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett kötelezettsége megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek.

### **Előfizetői Szerződés**

A Szolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában távközlési szolgáltatást jelen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett Szolgáltatásért a Díjszabásban meghatározott díjat határidőben megfizetni. A Szolgáltató köteles az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeket betartani.

Az Előfizetői Szerződés Egyedi Előfizetői Szerződésből, Általános Szerződési Feltételekből, és az Előfizetői Szerződés mindenkori mellékleteiből áll.

### **Díjszabás**

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékéért járó szolgáltatási díjakat, érvényesítésének részletes szabályait külön Díjszabásban rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves és elválaszthatatlan részét képezi.

### **Előfizetői Díj**

-

A Díjszabásban meghatározott, az Előfizető által fizetendő díjak összessége.

### **Egyszeri Díj**

Távközlési szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltatás üzembe helyezéséért az Előfizető által egyszeri alkalommal fizetendő díj (pl. bekapcsolási díj). Az Egyszeri Díj a Szerződés megszűnése esetén nem kerül visszafizetésre az Előfizetőnek. Egyszeri díjnak minősül minden olyan díj is, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés, valamint az Előfizető kezelésével, kapcsolatban felszámít (pl. áthelyezési díj).

### **Havi Előfizetői Díj**

Távközlési szolgáltatás igénybevétele esetén az aktív alapszolgáltatásért, a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért és az Előfizető által megrendelt havidíjas kiegészítő Szolgáltatásokért az Előfizető által fizetendő díj.

### **Forgalmi Díj**

Az azonos vagy különböző hálózatok Előfizetői közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszüntetéséig nyújtott beszéd- vagy adatátviteli szolgáltatásért, valamint a kiegészítő Szolgáltatások igénybevételeért az Előfizető által fizetendő díj.

<sup>9</sup>

### **Tájékoztatás / Értesítés**

A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz, ha a tájékoztatást ügyfélszolgálati helyiségében, illetve internetes honlapján hozzáférhetővé teszi, valamint ha az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételevel elérhető telefonos Ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

### **Előfizetői panasz:**

Az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatásnyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

### **Előfizetői Hozzáférési Pont**

Az a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy felhasználó a Szolgáltatás igénybevételeére alkalmas elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakozásán keresztül hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott Szolgáltatást igénybe veheti.

Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatások esetén -tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a távközlési szolgáltatást internet hálózaton nyújtja - az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szervere és az Előfizető internet kapcsolatának találkozási pontja.

### **Utólag Fizetett Szolgáltatás (postpaid)**

A Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjat az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételeét követően utólag, havi fizetési gyakoriságú elszámolás keretében egyenlíti ki.

### **Számlaforduló napja**

A számlaforduló napja a hónap első napja.

### **Számlázási időszak**

A számlázási időszak a tárgyható számlaforduló napjától következő hónap számlaforduló napját megelőző napig terjedő időszak.

### **Lebeszélhetőség**

Telefonszolgáltatáshoz kapcsolódóan az előfizetési díj teljes egésze, vagy azon része, amely részben vagy egészben az adott számlázási időszak forgalmi díjaiba beszámításra kerül.

### **Igénybejelentés**

Az Igénylő Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló nyilatkozata.

### **Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Az Előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés megkötésével jön létre. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrejöttétől, vagy a felek által meghatározott időponttól kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását Előfizető részére. A szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja – amennyiben az Előfizető valamennyi, a megrendeléssel kapcsolatos kötelezettségének időben eleget tesz - az igénybejelentéstől számított legfeljebb 15 nap, vagy a Felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerint későbbi időpont, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap

### **Az Előfizetői Szerződés megkötése írásban**

Az Előfizetői jogviszony az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által történő aláírásával, és az Általános Szerződési Feltételek, valamint az Előfizetői Szerződés mindenkor mellékleteinek a kifejezett elfogadásával, továbbá az Előfizetői Szerződésben meghatározott előre fizetendő díjaknak a megfizetésével jön létre.

### **Az Előfizetői Szerződés megkötése online**

Az Előfizetői jogviszony a Szolgáltató internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott oldalon található űrlap kitöltésével, és az Általános Szerződési Feltételek kifejezett elfogadásával jön létre. Az online kötött Előfizetői Szerződés írásban foglalt szerződésnek minősül.

### **Az Előfizetői szerződés megkötése szóban vagy ráutaló magatartással**

Felek az Előfizetői Szerződést szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen a szolgáltatás igénybevételével - is megkötethetik. Az így megkötött Szerződésekre az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit kell alkalmazni.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejön a szolgáltatás

átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő. Ezen dátumok közül a legkorábbi minősül a szolgáltatás létrejöttének. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

## **2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

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

A felek az egyedi előfizetői szerződésben az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

### **2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

Az Előfizetői Szerződés Utólag Fizetett Szolgáltatás esetén kizárólag írásban köthető meg.

#### **2.1.1.1 Igénybejelentés**

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést megteheti:

- írásban
- személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében
- telefonon
- online

Az igénybejelentést a leendő Előfizetőnek (Igénylőnek) vagy képviselőjének kell megtennie.

##### **2.1.1.1.1 Írásban tett igénybejelentés**

Az írásban tett igénybejelentést a Szolgáltatóhoz e-mail-ben, levélben kell benyújtani, illetve a Szolgáltatónak kell küldeni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve. Az írásban tett igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg.

Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató 8 napos határidő megjelölésével írásban megkéri az Igénylőt az igénybejelentésből hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt írásban nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

#### **2.1.1.1.2 Személyesen, vagy telefonon tett igénybejelentés**

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, vagy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán lehet a Szolgáltatóval közölni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg. Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, ennek tényét az ügyintéző szóban közli az Igénylővel, és 8 napos határidő megjelölésével megkéri a hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

#### **2.1.1.1.3 Online igénybejelentés**

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést a Szolgáltató internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott oldalon található űrlap kitöltésével, és az Általános Szerződési Feltételek kifejezett elfogadásával lehet tenni.

Az Előfizetői Szerződés adatait tartalmazó dokumentum e-mailben történő kiküldését elfogadó nyilatkozattal lehet megtenni.

Az online kötött Előfizetői Szerződés írásban foglalt szerződésnek minősül.

Az utólag fizetett szolgáltatások esetében az igénybejelentés Szolgáltató általi visszaigazolását követően a Szolgáltató által megküldött Előfizetői Szerződést Felek írásban kötik meg.

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

#### **2.1.1.2 Az igénybejelentés tartalmi elemei, az adatok vizsgálata**

A szolgáltatás igénylése során megadandó adatok a következők:

- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok (ld. 2.2.1);
- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok (ld. 2.2.2);
- a Szolgáltatás megnevezése;
- az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye, amennyiben szükséges;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Nyilatkozatok (ld. 11. fejezet);
- az igénybejelentés helye és ideje.

Ha az Igénylő a távközlési szolgáltatást a jelen Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően más szolgáltatótól vette igénybe, az igénybejelentés során nyilatkozhat, hogy a korábbi kapcsolási számát a Szolgáltatóhoz hordozza a korábbi előfizetői szerződésének egyidejű megszüntetésével. A számhordozás részletes szabályait a 8. fejezet tartalmazza.



A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor 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 kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni.

### **2.1.1.3 Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte**

#### **2.1.1.3.1 Az Előfizetői Szerződés megkötése írásban**

Utólag fizetett szolgáltatás esetén Szolgáltató az írásban, telefonon, vagy online tett hiánytalan igénybejelentés alapján haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy:

- az igényt teljesíti,
- az igény teljesíthető de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nappontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- az igény nem teljesíthető.

Az értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére.

Az ajánlattétel az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető adataival és szerződéses feltételeivel kitöltött példányának Előfizető részére történő átadásával/megküldésével történik. Az ajánlatot Szolgáltató személyesen vagy e-mail útján juttatja el Előfizetőnek. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően az Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű szerződés megkötésének lehetőségeiről és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit mely tájékoztatási kötelezettségének jelen ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben foglalt közléssel eleget tesz.

A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket, vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartásával elfogadta. Elfogadásnak minősül Előfizető részéről az Előfizetői Szerződésben, vagy az ÁSZF 1. számú mellékletében (Díjszabás) szereplő az Előfizetői Szerződés tárgyaként megjelölt szolgáltatáshoz/szolgáltatásokhoz kapcsolódó szolgáltatások(pl. forgalmi szolgáltatások) igénybevétele.

Amennyiben az Igénylő a Szolgáltató Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát elfogadja, az Előfizetői Szerződés jelenlevő felek között nyomban, távollévő felek között akkor jön létre, amikor az Igénylő által aláírt és elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés annak minden mellékletével, és az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges összes nyilatkozatával együtt megérkezik a Szolgáltatóhoz. Az aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés és a nyilatkozatok Szolgáltató részére történő megküldése az Előfizető részéről a Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak minősül.

Az Igénylőnek a Szolgáltató által aláírt és megküldött Előfizetői Szerződési ajánlatot az ajánlat kézhezvételét követően később 15 napon belül kell szerződéskötési szándék esetén visszaküldenie a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató a fentiek szerint már létrejött Előfizetői Szerződés – Szolgáltató által is aláírt- Előfizetői példányait postai úton juttatja el az Előfizető részére.

A távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt, mely közlésnek megfelelt a fenti – aláírással és dátummal ellátott – szerződéspéldány megküldése.

Azon üzleti előfizető esetében, amelynek létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.

#### **2.1.1.3.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése online**

Az előre fizetett szolgáltatások esetében a 2.1.1.1.3. pontban meghatározott igénybejelentéssel, ennek Szolgáltató általi e-mail visszaigazolásával, továbbá a honlapon meghatározott előre fizetendő díjaknak Előfizető általi megfizetésével az Előfizetői Szerződés létrejön. Az online kötött Előfizetői Szerződés írásban foglalt szerződésnek minősül. Az elektronikus úton különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötés felület, vagy elektronikus levél útján történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az Előfizetői Szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az Előfizetői Szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Az utólag fizetett szolgáltatások esetében az online igénybejelentés Szolgáltató általi visszaigazolását követően a Szolgáltató által megküldött Előfizetői Szerződést Felek írásban kötik meg a 2.1.1.3.1. fejezetben leírtak szerint.

#### **2.1.1.3.3 Az Előfizetői Szerződés megkötése szóban vagy ráutaló magatartással**

Az Előfizetői Szerződés szóban vagy ráutaló magatartással akkor jön létre, amikor az írásban, személyesen, telefonon tett igénybejelentés alapján a Szolgáltató az Igénybejelentést

nyilvántartásba vette, a nyilvántartásba vétel tényét – az Igénybejelentés módjának megfelelően - az Igénylőnek visszaigazolta, és az Igénylő a szolgáltatási díjat online fizetéssel, banki átutalással, postai átutalással vagy készpénzbefizetéssel megfizette.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vétel tényét:

- személyesen és telefonon tett Igénybejelentés esetén nyomban,
- e-mail-ben tett Igénybejelentés esetén 2 munkanapon belül,
- levélben vagy faxon tett igénybejelentés esetén 8 munkanapon belül igazolja vissza.

Az Előfizető szóban, online vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötést követően beleegyezését adja, hogy a szerződéskötéssel egy időben a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását azonnal megkezdi.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az Előfizetői Szerződés jelen pontban meghatározott létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül az Előfizető hozzájárulása alapján elektronikus levélben megküldve a szerződéses adatokat tartalmazó dokumentumot küld. A Szolgáltató+a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

#### **2.1.1.3.4 Az Előfizetői Szerződés aktuális tartalmának rendelkezésre bocsátása**

Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetői igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az ESZR 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

### **2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésének visszautasítása illetve elállás**

#### **2.1.2.1 Az előfizetői szerződés megkötésének visszautasítása**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését indokolás nélkül visszautasítsa, különösen, ha:

- természetes személy Igénylő nem töltötte be a 18. életévet, vagy korlátozottan

cselekvőképes;

- az igénylés 2.1.1.2. pontban meghatározott tartalmi elemei nem teljes körűek és azokat a Szolgáltató hiánypótlási felhívását követően az igénylő nem pótolja;
- az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása van;
- az Igénylőnek más Szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó tartozása van
- ha az Igénylő korábban fennálló Előfizetői Szerződését a Szolgáltató jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondta fel;
- az Igénylő a Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok, illetve dokumentumok tekintetében megtévesztette, vagy a benyújtott dokumentumok nem voltak érvényesek;
- ha az Igénylővel szemben csődeljárást vagy felszámolási eljárást indítottak.
- Ha olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a szolgáltató az előfizető szerződést legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta, szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni. A kockázatelemzéshez szükséges dokumentumokat a 2.2.2. fejezet tartalmazza. A kockázatelemzéshez szükséges adatok megadása, illetve dokumentumok benyújtása híján a szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték nyújtásához kötheti.
- Amennyiben az Igénylőtől olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelynek az Igénylő nem tulajdonosa, a Szolgáltató kérheti az Igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolását. A használat jogosultságának igazolásához szükséges dokumentumokat a 2.2.2. fejezet tartalmazza. A dokumentumok benyújtásáig a Szolgáltató a szerződés megkötésének folyamatát felfüggesztheti.

## **2.1.2.2 Elállás**

### **2.1.2.2.1 Elállás az Előfizető részéről**

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, mely esetben az elszámolás módja megegyezik az elálláshoz kapcsolódó elszámolás módjával.

### **2.1.2.2.2 Elállás a Szolgáltató részéről**

A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői szerződéstől, ha az Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes nyújtani.

Szolgáltató elállhat az Előfizetői Szerződéstől akkor is, ha az Előfizetői Szerződés

teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a Szerződés annak ellenére nem jött létre, hogy az az Előfizetői Szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben irányadó szabályoknak megfelelt, így különösen ha a Szolgáltató jogosult volt a Szerződés megkötésének megtagadására.

#### **2.1.2.2.3 Elállás esetén történő elszámolás**

Az elállás az Előfizetői Szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. Az Előfizetői Szerződés megszűnésére tekintettel a nem teljesített Szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak az Előfizetőnek, illetve a már teljesített Szolgáltatások, vagy a Szolgáltatás teljesítése érdekében felmerült, igazolható költségek ellenértékét meg kell fizetni a Szolgáltatónak. Amennyiben a Szolgáltatás reményében eszköz átadása történt, úgy az eszközt köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató követelheti az eszköz nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A Felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással kölcsönösen elszámolni.

#### **2.1.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai**

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés létre jöjjön, és az Előfizető a Díjszabásban meghatározott díjat megfizesse.

##### **2.1.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai**

A szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal, valamint:

- beszédcélú szolgáltatások esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózattal (szélessávú Internet csatlakozás)
- és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető tulajdonában vagy használatában lévő, szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adat- vagy hangátvitel, valamint a Szolgáltatás nyújtása.

A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt.

A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez harmadik személyt igénybe venni. A szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a

Szolgáltató vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető, vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

Egyes – elsősorban mobil hálózatot üzemeltető – távközlési szolgáltatók hálózatukon tilthatják, vagy korlátozhatják a jelen ÁSZF 3.1. pontjában meghatározott VoIP szolgáltatás működését. A szolgáltatást harmadik személy távközlési szolgáltató hálózatán vagy eszközén különös tekintettel, de nem kizárólagosan mobil telefon kliens programon – igénybe vevő Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató minden felelősséget kizár ezen harmadik személy szolgáltatók esetleges korlátozásaival, vagy a használathoz kapcsolódóan felszámolt további díjakkal kapcsolatban. Ennek vonatkozásában a harmadik személy szolgáltatók szerződéses feltételeinek megismerése Előfizető felelőssége.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének az Igénylő érdekkörében felmerült okból van műszaki akadály, a Szolgáltató 8 napon belül írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és a műszaki akadály Igénylő általi elhárításától számított 8 napon belül az Igénylőnek megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból van műszaki akadály, a Szolgáltató írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és későbbi, a Szolgáltató által megjelölt időpontban vállal kötelezettséget az Előfizetői Szerződés megkötésére.

### **2.1.3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározottak kivételével, bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

A Szolgáltató természetes személy és nem természetes személy Előfizetőknek minden tekintetben azonos feltételekkel biztosítja a szolgáltatások igénybe vételét.

Kivételek:

- Szolgáltató kiskorú (18. életévét be nem töltött) vagy korlátozottan cselekvőképes természetes személlyel nem köt Előfizetői Szerződést
- A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá külföldi természetes személlyel csak a Felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést, melynek feltétele, hogy a társaság rendelkezzen magyarországi számlázási címmel, természetes személy pedig rendelkezzen igazolható tartózkodási hellyel

Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat részben vagy egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

### **2.1.3.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározottak kivételével, bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

Kivételek:

- Szolgáltató kiskorú (18. életévét be nem töltött) vagy korlátozottan cselekvőképes természetes személlyel nem köt Előfizetői Szerződést
- A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá külföldi természetes személlyel csak a Felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést, melynek feltétele, hogy a társaság rendelkezzen magyarországi számlázási címmel, természetes személy pedig rendelkezzen igazolható tartózkodási hellyel

A Szolgáltató az Egyéni Előfizetők és az Üzleti Előfizetők részére a szolgáltatásokat azonos feltételekkel biztosítja.

A Szolgáltató kizárólag Üzleti Előfizetők részére nyújtja az alábbi szolgáltatásokat:

- Calgo Voice Szolgáltatás
- Calgo Voice Nomadic szolgáltatás
- Calgo Call Center Szolgáltatás
- Calgo Cloud Mini szolgáltatás

Szolgáltató saját hatáskörében - Előfizető kérésére – dönthet a fentiekől történő eltérésről, mely az Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre. Az Előfizető ez irányú igényét a Szolgáltató indoklás nélkül elutasíthatja.

Mindezek mellett Szolgáltató Üzleti Előfizetők esetében – az Előfizetői Szerződésen rögzített módon – alkalmazhatja a jelen ÁSZF. 2.1.1.2. pontjában rögzítetteket. Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat részben vagy egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

#### **2.1.3.4 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai**

##### **2.1.3.3.1 Időbeni korlátok**

A Szolgáltatások igénybevétele időben nem korlátozott, a Szolgáltató a Szolgáltatásokat a nap 24 órájában, az év minden napján biztosítja. A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés létrejöttétől, vagy a Felek által meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

##### **2.1.3.3.2 Területi korlátok**

A Szolgáltató 3.1. pontban meghatározott szolgáltatásai az alábbi típusú hívószámokkal, az

alábbi elsődleges hozzáférési pontokról vehetők igénybe:

- **Belföldi, helyhez kötött vezetékes hívószám szám igénylése/hordozása esetén:** az Előfizető által igénylésben elsődleges hozzáférési pontként meghatározott magyarországi telepítési címre, választott/hordozott telefonszám körzetszáma szerinti körzetbe telepítve.
- **Helyhez nem kötött (nomadikus, pl. „21-es”) hívószám esetén:**  
Tetszőleges elsődleges hozzáférési pontra telepítve. Nomadikus szolgáltatás igénybevétele esetén tekintettel a szolgáltatás jellegére – aszinkron összeköttetésmentes adathálózati, helytől független (nomadikus) szolgáltatás – a Szerződéskötéskor az Előfizetőnek nem kell a Szolgáltatás igénybevételének helyét megjelölnie.
- **Külföldi, helyhez kötött vezetékes hívószám szám igénylése esetén:** az Előfizető által igénylésben elsődleges hozzáférési pontként meghatározott Magyarországon kívüli telepítési címre telepítve. Ez esetben az Előfizetőnek a Szolgáltató számára az igénylési folyamat során hitelt érdemlően a hozzáférési ország jogszabályainak megfelelően igazolnia kell azt, hogy jogában áll adott telepítési címre kérni a telepítést.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást hol kívánja igénybe venni.

### 2.2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

#### Természetes és nem természetes személyek esetén egyaránt:

- a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások;
- a létrehozandó Előfizetői szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű az időtartam megjelölésével);
- nyilatkozat az Előfizető egyéni/üzleti minőségére.

#### Természetes személy esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- személyi igazolvány száma / útlevel száma / új típusú jogosítvány száma;
- állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- az előfizetői hozzáférési pont helye.

#### Nem természetes személy esetén:

- szervezet neve;



- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- adószám (az adatot a Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 154. (3) §. alapján kéri be és kezeli)
- pénzforgalmi bankszámla száma;
- székhely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- eljáró képviselő adatai;
- kapcsolattartók adatai;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el);
- az előfizetői hozzáférési pont helye

## 2.2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok

Természetes személy esetén, kizárólag abban az esetben, amennyiben ez számhordozási folyamat során a 8.1.1. szerinti, a 2/2012 (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés szerint előírt azonosításhoz szükséges:

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata.

Nem természetes személy esetén:

- cégjegyzésre jogosult eljáró személy közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája egyszerű másolati példányban;
- Valamint, kizárólag abban az esetben, amennyiben ez számhordozási folyamat során a 8.1.1 szerinti, a 2/2012 (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés szerint előírt azonosításhoz szükséges:
  - 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy más hatóság által kiállított, a szervezet nyilvántartásba vételét igazoló okirat egyszerű másolati példányban
  - eljáró képviselő személyi azonosító okmánya
  - meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is)

díjmentes igénybevételehez.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra - beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is - vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

Az Előfizetői Szerződésben semmis az a kikötés, amely az Előfizetőnek az Eht.-ban, valamint a 2/2015 (III.30) NMHH rendeletben az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól (továbbiakban: ESZR) biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – az említett jogszabályok ellenkező rendelkezése hiányában – az Előfizető hátrányára eltér.

Semmis továbbá az Előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata, kivéve, ha azt az említett jogszabályok kifejezetten megengedik. A felek az egyedi Előfizetői Szerződésben az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

A fent felsorolt dokumentumokat a Szolgáltató az alábbi beküldési formákban fogadja el:

- érvényes elektronikus aláírással ellátott elektronikus formában
- postai küldeményként

## **2.2.3 Az Üzleti Előfizetők esetében alkalmazható eltérések az Előfizetői Szerződésben**

### **2.2.3.1 Az Üzleti Előfizetők esetében egyező akarattal alkalmazható eltérések az Előfizetői Szerződésben**

Azon Üzleti Előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos, valamint az ESZR rendelkezéseitől.

A fenti körbe 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
- az ESZR:
  - 3. § (9) bekezdés
  - 7. §
  - 11. §
  - 17. § (1) bekezdés

rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeitől.

A fentiek alkalmazása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a Felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy Általános Szerződési Feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az Üzleti Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

### **2.2.3.2 Az Üzleti Előfizetők esetében Szolgáltató által alkalmazható eltérések az Előfizetői Szerződésben**

Az Üzleti Előfizetők esetében a Szolgáltató eltérhet:

- az Eht.
  - 129. § (5) bekezdés
  - 131. § (1) bekezdés,
- az ESZR:
  - 10. §

rendelkezéseitől.

A fentiek alkalmazása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, hogy a Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

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

### **2.3.1 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó általános feltételek**

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató – műszaki okok kivételével – legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető

érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtásának későbbi időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap. Amennyiben a fentiek szerinti bármelyik határidő elmulasztásra kerül, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti szolgáltatásra/díjcsomagra a Díjszabásban meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződéstől eláll. Ez esetben a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizető szerződés megszűnéséig tartó időszakra a jelen fejezetben meghatározott kötbér felét köteles megfizetni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférsi Pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői Szerződésben foglalt időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli másik időpontjában az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Amennyiben a szerződés ezen pont szerint megszűnik, a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítésével kapcsolatban felmerült összes igazolható költségét jogosult érvényesíteni.

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

### **2.4.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele**

Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igényléseket, ajánlatokat Szolgáltató nyilvántartásba veszi, mely lehetővé teszi a szerződéskötési folyamat nyomon követését. Ennek kapcsán az Előfizetői adatokat kezelését a Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 154. §. alapján végzi.

### **2.4.2 Változás az Előfizető adataiban**

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését, és a szükséges dokumentumok bemutatását követő 15 napon belül vezeti át. A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen

történi jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

### **2.4.3 Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása**

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltoztatás átvezetését a Szolgáltató díjfizetéshez kötheti, mely esetben a fizetendő díj összegét a Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

Az Előfizető a 11. pontban meghatározott nyilatkozatai megtételével, módosításával, visszavonásával is tehet olyan bejelentést, mely adatváltozást eredményez.

A jelen pontban meghatározott bejelentések alapján a Szolgáltató az adatok módosítását 15 napon belül vezeti át.

Amennyiben a bejelentett adatváltozás érinti a szolgáltatás megkötéséhez kapcsolódó 2.2 pontban meghatározott adatok és dokumentumok körét, úgy a Szolgáltató a változás bejelentés során kérheti a vonatkozó eljárás megismétlését és a dokumentumok ismételt bemutatását.

### **2.4.4 Átírás**

A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit másra átruházni. Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy Előfizetői jogviszonyát a Szolgáltató hozzájárulásával más személyre átruházza.

Az Előfizető személyének átírását abban az esetben lehet átvezetni, ha az átadó Előfizetőnek lejárt számlatartozása nincs, illetve vállalja, hogy az átírás napjáig keletkező díjakat a Szolgáltatónak megtéríti. Szolgáltató – erre vonatkozó külön megállapodás kivételével - az átírást nem vállalja az esetleges lejárt tartozások rendezéséig. Az átírás díját – melyet az Átadó köteles az utolsó esedékes számla összegével együtt megfizetni - a Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza. Amennyiben az átadás díját – külön nyilatkozat alapján – mégis az átvevő viseli, akkor erre vonatkozóan a Szolgáltató az átvevő részére díjbekérőt állít ki és az átírás díjának beérkeztéig az átírást nem kezdi meg.

A Szolgáltató jogosult továbbá az átírás során az új 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.

Az új Előfizető nem kötelezhető, hogy az átírási díjon felül belépési díjat fizessen.

Az átírás határideje a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől, valamint a fentiekben meghatározott pénzügyi feltételek teljesítésétől számított 15 nap.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást a fenti határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### **2.4.5 Áthelyezés**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére a Szolgáltató köteles az előfizetői hozzáférési pontot földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni. Az áthelyezés díját a Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

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

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, egyes szolgáltatások esetében külön díjfizetési (ld. Díjszabás – 1. sz. melléklet) kötelezettség mellett nyílik lehetőség.

Az áthelyezés feltétele, hogy az új létesítési címen az Előfizető megegyezik a korábbi létesítési címen levő Előfizetővel. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az áthelyezési igényt - indoklással együtt - elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az nem lehetséges az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől

számított 90 napot,

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

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

Az a) b) pontban foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés létesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. Az áthelyezési feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartásakor a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### **3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeknek megfelelően, mely feltételeket az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával vagy a Szolgáltatás használatával ráutaló magatartással elfogad.

Az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint megkötött Előfizetői Szerződés alapján távközlési Szolgáltatás nyújtására nem jogosult.

#### **3.1 Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

Az alapszolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hanghívások kezdeményezését és fogadását.

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A Szolgáltató az Előfizetők számára telefonszolgáltatást nyújt, amely 9007/1998 (SK.12.) KSH közleményben közzétett osztályozás (SZJ szám) alapján a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- SZJ 64.20.12.1 – Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás
- SZJ 64.20.12.2. – Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás
- SZJ 64.20.16.3 – Aszinkron összeköttetés mentes adathálózati–helytől független (nomadikus) beszédcélú–szolgáltatás

A VoIP szolgáltatás Internet protokollt használó beszédcélú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között az Előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítást tesz lehetővé. Szélessávú Internet technológián alapuló helyhez kötött vagy helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal (szélessávú Internet csatlakozás) és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások keretében:

- az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik a 2.1.3.3.2 szerinti magyarországi, külföldi elsődleges hozzáférési pontokra telepítve, illetve az ott meghatározottak szerint telepítési ponthoz nem kötötten. Az egyes Szolgáltatások esetében az egy előfizetéshez kapcsolt, illetve igényelhető telefonszámok és beszédcsatornák számát a Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.



- nomadikus szolgáltatás esetében az alapszolgáltatás aszinkron összeköttetés mentes adathálózati – helytől független (nomadikus) beszédcélú – szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását (telefon szolgáltatás), illetve belföldi és nemzetközi faxüzenetek küldését, fogadását.

Az alapszolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Calgo Voice Szolgáltatás
- Calgo Cloud Mini Szolgáltatás
- Calgo Call Center Szolgáltatás
- Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, szolgáltatás csomagok és egyedi megoldások

### **3.1.1 Calgo Voice Szolgáltatás**

A Calgo Voice keretében a VoIP szolgáltatás keretein belül a hívások során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezéséről indított, vagy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltérhet a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

A Calgo Voice Szolgáltatást üzleti előfizetők igénybe vehetik (lásd jelen 2.1.1.3.1 pontja) a Jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (1. sz. melléklet) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint.

A Calgo Voice Szolgáltatás keretében az Előfizető belföldi és nemzetközi helyhez kötött, helyhez nem kötött (nomadikus) vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható.

A Calgo Voice Szolgáltatás esetében az Előfizető az alábbi típusú hívásokat bonyolíthatja le:

#### Hívástípusok:

- Hálózaton belüli hívás – Calgo előfizetői körén belüli telefonhívások.
- Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határian belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom.
- Távolsági vagy Belföldi hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő

helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.

- Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.
- Nemzetközi hívás: a külföldi telefonszámra irányuló hívás.

### Speciális hívások

- Négyjegyű számok: A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén - lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a Díjszabásban (1. sz. melléklet) meghatározott díjak szerint.
- Belföldi zöld szám: A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.
- Belföldi kék szám: A 40-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásnak minősülnek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a Szolgáltató a belföldi vezetékes hívások díján számlázza. A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) 1/2016.(I.15.) számú rendeletének értelmében a kedvezményes díjazású („Kék”) számok kivezetésre kerülnek. Ennek értelmében az NMHH 2016.januárjában zárta a számozási tartományt, így új kedvezményes díjazású telefonszám igénylésére nincs lehetőség. 2016.június 30-tól kezdve a "kedvezményes díjazású szolgáltatás" fogalma kikerül a szabályozásból, a korábban kék szám díjért hívható számok hívása tovább használat esetén ingyenes lesz. A telefonszámok így módon 2017.december 31-ig használhatóak, ezt követően az NMHH végleg visszavonja a kijelölési engedélyeket.
- Segélykérő hívások: A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.
- Emelt díjas hívások: 06-90-es emelt díjas szolgáltatás és 06-91-es emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás. A szolgáltatások kizárólag a Díjszabásban (1. sz. melléklet) felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe, az ott meghatározott feltételekkel. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató alap-beállításként e hívószámok elérését az Előfizető részére nem biztosítja, mely – az Előfizető Ügyfélszolgálaton tett igénybejelentése esetén – az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor módosítható.
- Helytől független telefonszámok hívása szolgáltatás (21-es számok hívása) - Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontra végződött beszéd forgalom. A szolgáltatás az 1. sz. mellékletben (Díjszabás) meghatározottak szerint vehető igénybe. A 21-es hívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.
- Tudakozó hívások - Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató Előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában. A Tudakozó hívások az 1. sz. mellékletben (Díjszabás) meghatározottak szerint vehetőek igénybe.

### **3.1.2 Calgo Voice Nomadic szolgáltatás**

A Calgo Voice Nomadic szolgáltatás keretében olyan 21-es körzetszámba tartozó számok kerülnek kiosztásra, amelyek nem helyhez köthetők. Ezeknek a számoknak az elszámolása eltér helyhez kötött földrajzi számok díjaitól. Bővebb információk az 1. sz. mellékletben (Díjszabás) meghatározott szerint vehetők igénybe.

### **3.1.3 Calgo Call Center Szolgáltatás**

A Calgo Call Center Szolgáltatás keretében a Szolgáltatás részét képező helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás mellett az Előfizető részére a Szolgáltató saját szerverén üzemeltetett, hosztolt és menedzselte, Előfizető által Call Center hardver és szoftver beruházás nélkül, szolgáltatási díj fizetése mellett igénybe vehető virtuális, menedzselte Call Center szolgáltatást biztosít.

Calgo Call Center nagyszámú beérkező vagy kimenő hívás kezelésére alkalmas, mely az alábbi alapvető funkciókra épül:

- Hosztolt alkalmazás – nincs kezdeti költség, nincs hűségidő, csak a szoftver használata után kell fizetni.
- Virtuális telefonközpont – a call center beindításához mindössze internetre, kliensgépekre és headsetekre van szükség, nem kell szervertelepítésekkel foglalkozni.
- Support – gyorsan reagál, mindig elérhető, megoldja a problémát.
- Nyitottság a fejlesztésre – fejlesztőink örömmel állnak a Calgo aktuális verziójában nem található, speciális funkciók, igények megvalósítása elébe.
- Intelligens, paraméterezhető tárcsázó – adaptív-prediktív, power és manuális tárcsázás, kampányonkénti beállítási lehetőséggel. Faxot nem kapcsol be operátorhoz.
- Call blending – a Calgo egyidejűleg kezel in és outbound kampányokat. Az egyidejű kampányok számára nincs felső korlát. Egy operátor több kampányhoz is rendelhető, a híváskiosztást a tárcsázó végzi a hozzárendelésnek megfelelően.
- Hangrögzítés – a beszélgetésekről készült hangfájlokat a helyileg biztosított szerveren tároljuk, melyek egy biztonságos, webes felületen keresztül érhetőek el, keresni, szűrni, letölteni is itt lehet őket. Csoportos letöltés is megoldható.
- Home office – az operátoroknak biztosítható a távmunka lehetősége. Az otthoni gépre is telepíteni kell a Calgot, erről cégünk díjmentesen gondoskodik.
- Grafikus felületszerkesztő – a kérdőívek szerkesztésének folyamata könnyedén elsajátítható, speciális informatikai tudás nem szükségeltetik hozzá. Ugyanakkor a support díj ezt tartalmazza, 2 napos határidővel vállaljuk a felprogramozást.
- Jogosultságkezelő webes statisztika felület – böngészőből elérhető, kampányonkénti, általános vagy operátori statisztikák választhatók, exportálhatók. Itt található a különböző statisztikákhoz való hozzáférési jogosultságok beállítása, az operátorok kampányhoz rendelése, adatbázis betöltések, egyéb adatkezelések, stb.
- Vezetői statisztika felület mobil eszközökre – a call center legfontosabb adatai már mobiltelefonon vagy táblagépen is megjeleníthetők, ehhez pedig alkalmazást sem kell telepíteni.
- Operátorok oktatása – a szkripteket teszt üzemmódban is lehet futtatni, lehet adatot rögzíteni a felületen, de nem történik írás az adatbázisba.
- IVR – bármilyen ki – vagy bemenő kampányhoz kapcsolható IVR rendszer, melynek elkészítését a support keretében vállaljuk.

- Rugalmas vonalkezelés – a Calgot a saját vonalainkon kívül bármilyen VoIP szolgáltatóval, ill. nem analóg telefonvonal előfizetéssel össze tudjuk kapcsolni.

A Calgo Call Center Szolgáltatást üzleti előfizetők vehetik igénybe a Jelen ÁSZF-ben és Díjszabásban (1. sz. melléklet) meghatározott feltételek, előfizetési formák, kapcsolódó illetve kiegészítő szolgáltatások igénybe vételével és díjazás szerint.

A Szolgáltató – az egyedi előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket is biztosít.

### **3.1.4 Calgo Cloud Mini szolgáltatás**

A Calgo Cloud Mini szolgáltatás keretében a Szolgáltatás részét képező helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás mellett az Előfizető részére a Szolgáltató saját szerverén üzemeltetett, hostolt és menedzselt, Előfizető által alközponti beruházás nélkül, szolgáltatási díj fizetése mellett igénybe vehető virtuális, menedzselt telefonközponti szolgáltatást biztosít.

A Calgo Cloud Mini alapszolgáltatásai:

- rövid mellék hívószámok
- hívásátvétel
- hívásátadás
- mellékek közötti átirányítás
- hívásvárakoztatás
- hívócsoportok és jogosultságok kialakítása
- híváskijelzés
- kimenő híváskorlátozás mellékenként
- IVR

Opcionális modulok:

- Hívásrögzítő modul
- Rögzített adatok tárolása

A Szolgáltató – az egyedi előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket is biztosít.

### **3.1.5 Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, egyedi fejlesztések, díjsomagok**

A Szolgáltató az egyes szolgáltatásokhoz a Díjszabásban (1. sz. melléklet) meghatározott kiegészítő és kényelmi szolgáltatásokat biztosítja. A kiegészítő és kényelmi szolgáltatások alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat

-

nyújtanak az Előfizetőknek.

A Szolgáltató az ÁSZF jelen fejezetének módosítása nélkül, a Díjszabás (1. Sz. melléklet) módosításával változtathatja az egyes Szolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások körét. Az egyes kiegészítő szolgáltatások díjazásáról a mindenkori aktuális Díjszabás (1. Sz. melléklet) rendelkezik. A kiegészítő szolgáltatások esetében a Szolgáltatónak jogában áll az alap/egyszeri/havi díjon kívül a Hirdetmény „Forgalmi Díjak” fejezetében meghatározott forgalmi díjakat felszámítani, amennyiben – pl. de nem kizárólag: hívás átirányítás - a szolgáltatáshoz forgalmi típusú igénybevétel is kapcsolódik.

A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes Szolgáltatásokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze, melyeket – állandó szolgáltatáscsomagok esetében – a Díjszabásban (1. sz. melléklet), időszakos szolgáltatáscsomagok esetében honlapján tesz közzé.

A kiegészítő szolgáltatások és szolgáltatáscsomagok nyújtásával kapcsolatos feltételekre és a kapcsolódó Díjazásra, jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik, egyebekben az ÁSZF rendelkezései irányadóak.

A Szolgáltató – az egyedi előfizetői igényeknek megfelelően – a Szolgáltatáshoz egyedi fejlesztéseket, vagy egyedi fejlesztésű komplett szolgáltatásokat is biztosít, külön megállapodás szerint. Ezekre az egyedi fejlesztésekre és szolgáltatásokra jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik.

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

A Szolgáltató a szolgáltatást a Magyarországon nyújtja, a 2.1.3.3.2. szerinti magyarországi illetve – egyes szolgáltatások esetében – külföldi elsődleges hozzáférési pontokra telepítve, illetve az ott meghatározottak szerint, telepítési ponthoz nem kötötten.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó forgalmat a szolgáltatás 3. pontban meghatározott tartalma szerinti irányokba bonyolíthatnak le az Előfizetők az adott szolgáltatás igénybe vétele során.

### **3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

A Szolgáltató által nyújtott hívószámjelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

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

A Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

### **3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

#### **3.5.1 Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatás esetén**

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimál értékeinek nem teljesüléséért, illetve bármilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető harmadik személy által nyújtott szolgáltatás keretében igénybe vett Internet hozzáférése a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő.

Ennek megfelelően az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatás minőségi minimál követelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető a

2.1.3.1. szerinti hozzáférési ponton az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép.

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

## **4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A Szolgáltató a Szolgáltatás során mindenkor garantálja, hogy Szolgáltatása, illetőleg hálózata megfelel az ezekre vonatkozóan jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek.

A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt célértékei és minimálértékei egymással megegyeznek.

#### **4.1.1 A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimálértékei**

##### **4.1.1.1 A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje**

A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 15 nap (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

##### **4.1.1.1.1 A minőségi mutató meghatározás**

A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia,
- ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem

lehetséges a megkívánt időben, ha az előfizető halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

#### **4.1.1.1.2 A minőségi mutató származtatása**

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

#### **4.1.1.2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje**

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett panaszokat a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

##### **4.1.1.2.1 A minőségi mutató meghatározása**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája (függetlenül attól, hogy az az Előfizető saját eszköze, vagy a Szolgáltatótól bérleti konstrukcióban igénybe vett eszköz),
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés–a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

##### **4.1.1.2.2 A minőségi mutató származtatása**

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

#### **4.1.1.3 A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és – összhangban az Eht. 138. §-ával - legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

##### **4.1.1.3.1 A minőségi mutató meghatározása**

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített



határideje.

#### **4.1.1.3.2 A minőségi mutató származtatása**

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

#### **4.1.1.4 A Szolgáltatás rendelkezésre állása**

A Szolgáltató vállalja, hogy a helyhez kötött és nomadikus beszédcélú Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 97%.

Ennek alapján a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra a jelen fejezetben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja a tényleges rendelkezésre állási idő fent meghatározott arányában.

##### **4.1.1.4.1 A minőségi mutató meghatározása**

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%].

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizető a szolgáltatást valóban igénybe veheti, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető részére nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetés.

##### **4.1.1.4.2 A minőségi mutató származtatása**

A tényleges rendelkezésre állás ideje éves átlagban kerül kiszámításra úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a vis major miatti szünetelés időtartama,

-

- Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, balesetek, súlyos energiaszolgáltatási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- Előfizető szerződészegése miatti korlátozás időtartama,
- nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a tényleges rendelkezésre állási idő hányadosát ki kell vonni 1-ből, és az eredményt szorozni kell 100-zal.

#### **4.1.1.5 A sikeres hívások aránya**

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9:00-15:00 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest belföldi, illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén eléri a minimum 95%-ot.

##### **4.1.1.5.1 A minőségi mutató meghatározása**

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest [%].

##### **4.1.1.5.2 A minőségi mutató származtatása**

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztva a megkísérelt hívás számával és szorozva 100-zal [%].

#### **4.1.1.6 Hívás felépítési idő**

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások esetén a hívás felépítési idő belföldi, illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén nem haladja meg a 25 másodpercet.

##### **4.1.1.6.1 A minőségi mutató meghatározása**

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.

##### **4.1.1.6.2 A minőségi mutató származtatása**

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

#### **4.1.1.7 Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje**

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

##### **4.1.1.7.1 A minőségi mutató meghatározása**

A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje.

##### **4.1.1.7.2 A minőségi mutató származtatása**

A mutató értéke a leggyorsabb válaszüzejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75%-ának időbeli felső korlátja. Válaszüze szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75%-nak az időbeli felső korlátja.

#### **4.1.1.8 Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége**

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatára érkező hívások esetében a menürendszer első (belépő) szintjén biztosítja a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügyintézővel. Az ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel választásának lehetőségét a Szolgáltató nem köti a hívó előzetes azonosításához.

#### **4.1.2 A Szolgáltató forgalom mérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelése**

A Szolgáltató vállalja, hogy a forgalommérésen alapuló számlázási rendszere mindenben megfelel az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. Rendeletben foglalt előírásoknak, valamint 13/2011. (XII.27) NMHH rendelet 13. § (1)-ben foglalt, ellenőrzési rendszer működtetésére vonatkozó előírásoknak.

#### **4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

A szolgáltató hálózatában végzett forgalommérési, irányítási, menedzselési tevékenységei nincsenek hatással a 4.1. pontban meghatározott szolgáltatásminőségi minimum értékekre,

valamint az szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokra, tartalmakra, alkalmazásokhoz történő hozzáférésekre.

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

A Szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz.

A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az Előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező, vagy a szokásostól jelentősen eltérő irányú hívásokat. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető előzetes értesítése nélkül is korlátozhatja.

Ebben az esetben a korlátozást megelőzően, azzal egyidejűleg vagy kiemelt biztonsági kockázat esetében azt követően a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

A Szolgáltatónak joga van belföldi hívások esetén 180 perc, külföldi hívások esetén 60 perc után a hívásokat megszakítani. Amennyiben az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

#### **4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat, amennyiben az rendelkezik megfelelő jelöléssel. A Szolgáltató egyes szolgáltatások esetében az ajánlott végberendezésekre javaslatot tehet. Az Előfizetői tulajdonú végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá

eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek.

A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az alapvető követelményeket, el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és teljesíti a 5/2004 (IV.13.) IHM Rendelet előírásait. A szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. A Szolgáltató mentesül a nem megfelelő végberendezés vagy a megfelelő végberendezés nem megfelelő üzembe helyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, illetve nem teljesítik a fentiekben foglaltakat, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért, illetve ehhez kapcsolódóan bekövetkezett bármiféle káreseményét felelősséget nem vállal.

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

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

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet az Előfizető kérésére vagy a Szolgáltató által.

#### **5.1.1 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés**

Az Előfizető a Díjszabásban (1. sz. melléklet) rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az előfizetői Szolgáltatás maximum 6 hónapos időtartamra történő szüneteltetését kérni, és a szüneteltetés után kérni a rendszerbe történő visszakapcsolást. Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. A határozott időre, hűségidővel kötött szerződések szüneteltetése esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak - az Előfizetői Szerződés Díjszabásában (1. sz. melléklet) feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj, illetve egyszeri eljárási díj fizetésére köteles.

#### **5.1.2 A Szolgáltató általi szüneteltetés**

Az Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet

- az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt- amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre,-amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okok közül a fentiek szerinti 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 visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért.

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

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével akkor jogosult, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;
- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít
- az Előre fizetett szolgáltatás esetén, ha a Szolgáltatás sajátosságaiból adódóan negatív egyenleg keletkezik.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást 15 napos felmondási határidővel felmondani és ennek időtartamára a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény- így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató – kivétel abban az esetben, ha vélelmezi, hogy Előfizető szándékosan megtévesztette – a műszakilag kivitelezhető mértékben csak azokat az előfizetői szolgáltatásokat korlátozza, melyek kapcsán az előfizetői szerződészegés bekövetkezett.

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől biztosítékként hőközi díj fizetését kérheti. Az összeghatár, melynek elérése esetén a Szolgáltató ezzel a jogával élhet a még le nem számlázott forgalom teljes összegére vonatkozóan nettó 10.000,-Ft. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja az Előfizető értesítése mellett és a Szolgáltatás további igénybevételét az Előfizető számára biztosíték fizetéséhez kötheti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor 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 kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni. Amennyiben az Előfizető díjfizetési vagy biztosítéknyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozására.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon –pl. különösen az Előfizető bejelentése alapján és azt követően az ellenőrzéseket végrehajtva- tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető magatartása miatt került sor, a korlátozás megszüntetése az Előfizető kérésére csak a Díjszabásban (1. sz. melléklet) meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi egyéb hátralékos tartozás megfizetését követően történhet. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a segélykérő hívások továbbítását, illetve a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét. Amennyiben a Szolgáltatót kár érte az Előfizető olyan magatartása miatt, amely a Szolgáltatás korlátozásának indokául szolgál, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ebből eredő kárigényét az Előfizetővel szemben érvényesítse.

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

Az Előfizető a Díjszabásban (1. sz. melléklet) rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az előfizetői Szolgáltatás maximum 6 hónapos időtartamra történő szüneteltetését kérni, és a szüneteltetés után kérni a rendszerbe történő visszakapcsolást. Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. A határozott időre, hűségidővel



kötött szerződések szüneteltetése esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak -az Előfizetői Szerződés Díjszabásában (1. sz. melléklet) feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj, illetve egyszeri eljárási díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel. Egy Előfizetői Szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

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

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkentésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszüntetésével kapcsolatos.

### **6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

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 azt legalább egy 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 okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- A hiba okát;
- A hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- Az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket az Előfizető számára visszaigazolni, 48 órán belül kivizsgálni, és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, illetve az nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett hibát 72 órán belül elhárítja. A Szolgáltató a hibaelhárítás eredményéről az Előfizetőt elektronikus levélben vagy telefonon értesíti.

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60

másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani. A bejelentkezés elmulasztása vagy késedelmes bejelentése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő, az Előfizetőt érintő károkért és költségekért.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie.

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

Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni. A Szolgáltató a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a hiba bejelentését követő 48 órán belül küldött értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

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

## **6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

A Szolgáltató az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel. Az előfizetői hibabejelentésre a 6.1. fejezetben foglaltak irányadók.

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

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

### **6.2.1 Panaszbejelentés, ügyfelek tájékoztatása**

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán, illetve az info@calgokft.hu e-mail címre eljuttatott elektronikus levélben teheti meg. A Szolgáltató a bejelentést, illetve panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

Az Előfizető a Szolgáltatással, az előfizetői jogviszonnyal, a Díjszabással és az akciókkal kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán érdeklődhet.

### **6.2.2 Reklamációk**

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével, különösen a Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltató nem megfelelő magatartásával és a számlázással kapcsolatban reklamációja van, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon, elektronikus levélben vagy levélben. A telefonos Ügyfélszolgálat a +36 1 2550989-es telefonszámon hívható, a Szolgáltató elektronikus levelezési címe: info@calgokft.hu, levelezési címe: 1223 Budapest, Kőmáli u. 1. A Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

### **6.2.3 Díjreklamáció**

A Szolgáltató az írásban bejelentett díjreklamációban foglaltakat nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, egyéb esetekben a díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összecszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt. Ennek során az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. A Szolgáltató a számlában foglaltak helyességét a 7.1.3.3. fejezetben foglaltaknak megfelelően bizonyítja.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

Az Előfizetőt a díjkülönbözet után napi kamat illeti meg a befizetés és a jóváírás közötti időre. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 12 %.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indokolását írásban megküldi az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott elektronikus címre vagy postai levelezési címre.

### **6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás, valamint a kiegészítő szolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását.

Amennyiben a Szolgáltatás és a kiegészítő Szolgáltatások nem felelnek meg a 4.1. fejezetben foglalt szolgáltatásminőségi követelményeknek, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles. lőfizető által Jelen ÁSZF 6.1 pontja szerint bejelentett hibákhoz kapcsolódóan Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) jelen ÁSZF 6.1. pontjában meghatározott szerinti értesítésre nyitva álló – 48 óras - határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló – 72 óras - határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap:

- a) kétszerese az a) pont szerinti esetben (értesítési határidő elmulasztása esetén)

b) négyszerese a b) pont szerinti esetben (hibajavítás késedelme), ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben (hibajavítás késedelme), ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

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

A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy:

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

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

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatással kapcsolatban információt kérjen a Szolgáltatótól. Az Előfizetőnek joga van a telefonos Ügyfélszolgálat szolgáltatásait igénybe venni.

A telefonos Ügyfélszolgálat a +361255 0989-es telefonszámon hívható. A telefonos Ügyfélszolgálat a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen hívható, másszolgáltatók hálózatából történő hívás esetén az Előfizető az adott szolgáltató által meghatározott díjat köteles fizetni.

Az ügyfélszolgálat egyes konkrét ügyfélbejelentésekhez kapcsolódó működésének rendjét a 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3. pontok a bejelentések kezelésével kapcsolatos minőségi célértékeket pedig a 4.1. pont szabályozza.

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

A Szolgáltató tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

A Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott díj ellenében biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehessen országos tudakozó szolgáltatást, továbbá az ilyen tudakozó szolgáltatóknak megadja – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét, és kapcsolási számát.

## **6.6 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató válaszát nem tartja megfelelőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Tv. tartalmazza;
- A területi fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez;
- A Szolgáltató felett felügyeletet gyakorló Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz.
  - Az Előfizető minőség-felügyeleti eljárás indítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, az általa végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra vonatkozó állásfoglalását;
- A Gazdasági Versenyhivatalhoz verseny joggal összefüggésben;
- Bíróságokhoz díjvitával, fogyasztóvédelemmel összefüggésben, valamint minden olyan esetben, amikor a panaszt a Szolgáltató hatáskörében vagy államigazgatási hatáskörben nem megfelelően rendezték.

A Szolgáltató mindenkor úgy jár el, hogy a fogyasztó érdekeinek védelmét biztosítsa. A Szolgáltatót a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felügyeli.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, illetve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elérhetősége:

Megbízott személy: Hírközlési Fogyasztói Jogok Biztosa  
Cím: 1015 Budapest Ostrom u.23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.  
Telefon: 1-457-7100  
Telefax: 1-356-5520

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

### **7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek**

**keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### **7.1.1 Díjfizetés**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért és a Szolgáltatás Előfizető rendelkezésre állásáért díjfizetésre köteles a Szolgáltatóval szemben. A díj mértékét a Szolgáltató a mindenkor érvényes Díjszabásában határozza meg. A Díjszabást Szolgáltató egyoldalúan bármikor módosíthatja. A Díjszabás az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésekor az Előfizetői Szerződés típusának megfelelő érvényes Díjszabását az Előfizető kérésére az Előfizető rendelkezésére bocsátja, valamint internetes honlapján elérhetővé teszi.

Amennyiben a Szolgáltató Díjszabását módosítja, úgy a Szolgáltató közlemény formájában tájékoztatja az Előfizetőt a Díjszabás módosulásáról és az Előfizetőt erre az esetre megillető jogokról.

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel haladhatja meg.

### **7.1.2 Fizetendő díjak**

#### **7.1.2.1 Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor egyszeri csatlakozási díjat, és az első Havi Előfizetői Díjat köteles megfizetni Szolgáltatónak, ami a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltétele. A továbbiakban az Előfizető köteles a Havi Előfizetői Díj, valamint a Szolgáltatás igénybevétele után Forgalmi Díjat megfizetni Szolgáltatónak, amelyről Szolgáltató havonta számlát küld Előfizetőnek. A díjak mértéke az Előfizető által választott



szolgáltatástól függ.

Előfizető köteles a számlán feltüntetett esedékes teljes összeget a számlán feltüntetett fizetési hatánapig a Szolgáltatónak megfizetni.

Lebeszélhető díjcsomagok esetén a lebeszélhetőség a számlázási ciklus első napjától számított adott díjcsomagra vonatkozó forgalmi irányokra és forgalmi díjakra vonatkozik.

#### **7.1.2.2 Díjcsomagok**

A Szolgáltató által meghirdetett díjcsomagokat a mindenkori Díjszabás (1. sz. melléklet) a díjcsomagok időbeli hatályának feltüntetésével tartalmazza. A szolgáltató megkülönböztet általános hatályú, és akciós díjcsomagokat.

#### **7.1.2.3 Általános díjcsomagok**

Az általános díjcsomagokat bármely Előfizető jogosult választani és igénybe venni a szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés aláírását követően. Az általános Díjcsomagokat a Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

#### **7.1.2.4 Akciós díjcsomagok**

Akciós díjcsomagokat a Szolgáltató időszakosan indít. Az akciós díjcsomagokat igénybe venni az adott akciós díjcsomagban megjelölt Előfizetői kör jogosult az akcióban jelölt időbeli hatállyal és feltételekkel. Az Általános Szerződési Feltételek külön – 5. sz. – melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles a mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, azonban ez esetben az Előfizetők előzetes értesítése nem szükséges. Ennek a Szolgáltató úgy felel meg, hogy a módosított 5. sz. mellékletet honlapján közzéteszi, valamint nyomtatott formában Ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja.

#### **7.1.2.5 Egyedi díjcsomagok**

Egyedi díjcsomagokat a Szolgáltató az Előfizetővel kötött Egyedi Előfizetői Szerződésben határozhat meg, utólag fizetett – postpaid – szolgáltatásokhoz kapcsolódóan. Az Egyedi díjcsomagok az adott Előfizető által igénybe vett Szolgáltatásokra a Díjszabásban meghatározottól eltérő Díjtételeket tartalmazhatnak. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott – kedvezményes – díjtételek határozott időtartamra (hűségidővel) kötött Egyedi Előfizetői Szerződések esetében a határozott időtartamra vonatkoznak.

A határozott időtartam lejártával a Szerződés határozatlan időtartamúvá alakul, amennyiben ehhez az Előfizető az Előfizetői Szerződésben annak megkötésekor hozzájárulását adta. Ekkor

a határozott időtartamra érvényes kedvezményes díjtételek maradnak érvényben mindaddig, míg ezek módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt írásban nem értesíti.

A Szolgáltató a díjmódosításról legkorábban a határozott idő lejártát megelőző hatvanadik napon küld az Előfizető részére ajánlatot és ez a joga a határozott időtartam lejártát követően is megilleti egészen addig, míg a Szerződés hatályban van. A Szolgáltató az új ajánlatban rögzíti az Előfizető számára biztosítani kívánt új Díjtételeket. Az Előfizető az értesítést követő 30 napon belül dönthet arról, hogy: az ajánlatban szereplő díjtételeket elfogadja és ezek biztosítása érdekében a Felek további határozott időtartamot rögzítenek az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításában, határozatlan idejű Előfizetői Szerződésének fenntartása mellett elfogadja az érvényes Díjszabásban rögzített díjak alkalmazását, él azzal a jogával, hogy szerződését felmondja. Ez a jog attól a naptól illeti meg az Előfizetőt, amikortól Szerződése a határozott időtartam lejártával határozatlanná alakul.

Amennyiben az Előfizető az ajánlattal, illetve Előfizetői Szerződésével kapcsolatos nyilatkozatát az értesítés dátumától számított 31. napig nem teszi meg, a Szolgáltató a határozatlanná alakult szerződés érvénybe lépését követően jogosult az érvényes Díjszabásban rögzített – hűségidő vállalása nélküli – díjtételek alkalmazására az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra.

### **7.1.3 Számlázás**

#### **7.1.3.1 Számlázás Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén**

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által megadott elektronikus címre elektronikus úton megküldi az Előfizetőnek a számlázási időszakra vonatkozó elektronikus számláját és annak tételes számlamellékletét. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött elektronikus számlák és értesítések a kézbesítés napján kézbesítettnek tekintendők.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban meghatározottakon túlmenően papír alapú számlára tart igényt, úgy azt köteles a szerződés megkötésekor, de legkésőbb az egyes számlázási időszakok vége előtt legalább 30 nappal a Szolgáltató felé írásban jelezni.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amennyiben az Előfizetőt erről 30 nappal megelőzően értesíti.

A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. napon kézbesítettnek tekintendők.

Európai Unió Előfizető esetén, a 2007. évi CXXVII. tv. Alapján, amennyiben az Előfizető érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, Szolgáltató közösségen belüli számlát állít ki.

A közösségen belüli adószámot Szolgáltató érvényességét ellenőrzi.

### **7.1.3.2 A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése**

Az Előfizető tételes számlamellékletre jogosult. A Szolgáltató Tételes Számlamellékletet csatol a kiállított számlához.

#### **7.1.3.2.1 Tételes számlamelléklet**

Az Előfizető részére kiállított tételes számlamellékletben az előfizetési díjak, a beszéd és nem beszéd célú forgalmi díjak és a kiegészítő szolgáltatások díjai elkülönítetten kerülnek feltüntetésre. A számlamellékletben a beszéd és a nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok és kedvezmények külön is fel vannak tüntetve.

#### **7.1.3.2.2 Hívásrészletező számlamelléklet**

A hívásrészletező számlamelléklet magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A hívásrészletező számlamelléklet tartalmazza:

- A hívott számát;
- A hívás kezdő időpontját;
- A hívás időtartamát;
- A hívásegység díját;
- A hívás díját.

A hívásrészletező számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig, visszamenőlegesen két évre igényelhető.

#### **7.1.3.2.3 A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi korlátai**

A Szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben feltünteti azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét, ez a kimutatás azonban nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

### **7.1.4 Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek bevonásával – vizsgálni, és az Előfizetőtől a fizetőképességét igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult az Előfizető által bemutatott okmányok valódiságát megvizsgálni, és kétség esetén az okmányok valódiságának bizonyítását kérni az Előfizetőtől.

A Szolgáltató az Előfizetőtől előleget kérhet. Az előleg összegét a Szolgáltató jogosult meghatározni.

#### **7.1.5 Díj túlfizetés**

Az Előfizetői számláknak a számlán szereplő összeg felüli, a befizető szándékától független befizetése bármely számlafizetési módon. Az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában a túlfizetés összegét a Szolgáltató jogosult az Előfizető következő számláján jóváírni, vagy az egyenlegét a túlfizetés összegével megnövelni.

Abban az esetben amennyiben az Előfizető a túlfizetés összegét nem a fentiek szerint kívánja érvényesíteni, és a Szolgáltatót a túlfizetés összegének visszafizetésére szólítja fel, úgy az Előfizető köteles a visszatérítéssel kapcsolatos adminisztrációs és banki költséget, a Díjszabásban (1. sz. melléklet) meghatározottak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a visszatérítendő túlfizetés összegéből levonja a fenti, visszatérítéssel kapcsolatos költségeket.

#### **7.1.6 Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén)**

Az Előfizető a Szolgáltató számláján szereplő fizetendő összeget a számlán feltüntetett időpontig köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Amennyiben az Előfizető a számlát a megjelölt időpontig nem egyenlíti ki, vagy nem bizonyítja, hogy a számla kiegyenlítéséhez szükséges összes intézkedést megtette, a Szolgáltató írásbeli felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakóhelyére vagy székhelyére. A fizetési felszólításban a Szolgáltató felhívja az Előfizetőt, hogy fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül tegyen eleget.

Amennyiben az Előfizetőnek a felszólítást követően is esedékes és ki nem egyenlített díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot a díjtartozás erejéig, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 5.2 fejezet szerint. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést a 9.1.3.3.2 fejezet szerint megszüntetni.

Ha az Előfizető díjtartozását a Szolgáltatás korlátozásának ideje alatt fizeti meg, a korlátozás megszüntetéséért a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű korlátozás-megszüntetési díjra jogosult. A korlátozás-megszüntetési díjat a korlátozás megszüntetését követően megküldött első számla külön számlatételként feltüntetve tartalmazza.

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően

napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke: 12 %.

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

### **7.2.1 Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén**

#### **7.2.1.1 A díjfizetés módjai**

- banki átutalás; postai átutalás;
- készpénzes befizetés

#### **7.2.1.2 A számla kiegyenlítésének napja**

- Bankátutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Postai átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Készpénzes befizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja a befizetés napja.

## **7.3 A kártérítési eljárás szabályai**

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

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

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

## **7.4 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt

– köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos

kötbér megfizetése iránt.

A kötbér megállapításának alapjára és mértékére vonatkozóan a részletes szabályozást a 6.3. fejezet tartalmazza.

## **7.5 Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

Az akciók és akciós díjak kezelése a 7.1.2.5. szerint történik.

### **7.5.1 Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségére vonatkozó részletes szabályozást a 6.3 fejezet tartalmazza.

### **7.5.2 Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége**

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 12 %.

## **8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítéválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai**

A Szolgáltató biztosítja valamennyi számtípus – köztük a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás - előfizetői számainak hordozhatóságát, valamint az átadó szolgáltatóval együttműködve eljár a vele Előfizetői Szerződéses kapcsolatot létesítő Előfizetők számainak hordozásával kapcsolatban a 2/2012 (I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól, valamint Jelen ÁSZF- ben szabályozottak szerint.

### **8.1 A Számhordozás feltételei**

#### **8.1.1 Az Előfizető azonosítása**

A számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok, illetve az előfizetői szerződés hiányában a 8.1.1.1. fejezetben felsorolt okiratok alapján azonosítja

##### **8.1.1.1 Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok**

Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok:

Természetes személy esetében:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevel vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

Gazdálkodó szervezet esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
- az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül

másolat nem készíthető.

#### **8.1.1.2 Számhordozás önálló szám, illetve számtartomány esetén, előzetes egyeztetés az átadó szolgáltatóval**

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

#### **8.1.1.3 A hordozott szám tovább hordozása**

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

#### **8.1.1.4 Az előfizetői szám megtartása iránti igény**

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

#### **8.1.1.5 A számhordozás megtagadása**

##### **8.1.1.5.1 A számhordozás megtagadásának feltételei**

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha

- Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a 8.1.1.5.2 fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy



- Az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a 8.1.1.5.2 fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy
- A számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 8.1.1.1 fejezetben meghatározott dokumentumok alapján.

Az átadó szolgáltatónál fennálló számlatartozás akkor lehet a számhordozás megtagadásának oka, amennyiben erről az átadó Szolgáltató az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. Törvény (eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette.

#### **8.1.1.5.2 A számhordozás során lejárttá váló számlatartozások**

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

- Az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- A ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az Előfizető fennálló tartozását az Eht. 128. § (3) bekezdése szerint kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató a 8.1.1.5.2 bekezdés szerint nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a 8.1.1.5.1 fejezetben meghatározott követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az Előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

#### **8.1.1.5.3 A számhordozás miatti megkülönböztetés tilalma**

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

## **8.2 A számhordozás kezdeményezése**

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg- az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

A szerződéskötéskor az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon 20.00 – 24.00 óra között lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került. Az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

A kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében az előfizető köteles a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átadó szolgáltatóval előzetesen egyeztetni és az erről szóló megállapodást az átvevő szolgáltatónak a számhordozási megbízással együtt átadni. Ennek a megállapodásnak tartalmaznia kell azt a időpontot, melytől a számhordozás legkorábban végrehajtható.

Az átvevő szolgáltató írásban tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy:

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az átadó szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta.
- d) A legkorábbi számátadási időablak választása esetén:
  - o ea) a számhordozási igény nem törölthető, mivel az Előfizető a hatályos jogszabályok alapján számhordozási igényét az átvevő szolgáltató nála szám átadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16.00 óráig töröltheti
  - o eb) a jogszabályban meghatározott határidők mellett az átvevő szolgáltató legkorábban a számátadási időablak napján, legkésőbb már csak az ezt követő munkanapon tudja a számhordozás esetleges elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját

változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Interneten keresztül nyújtja a Szolgáltatást, az előfizetői hurok a Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén megszűnik.

### **8.3 Számhordozási eljárás**

Az átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig írásban – más megállapodás hiányában elektronikus levélben - értesíti.

Az átvevő szolgáltató az ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a számhordozásokat kezelő központi számítógépes nyilvántartási és eljárási rendszernek (KRA-nak) bejelenteni, kivéve ha az előfizető más – későbbi – számátadási időablakot választott.

Amennyiben:

- az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés, kedvezményes díjazású szolgáltatás, díjmentes szolgáltatás, emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás számainak hordozását igényli, mely az átadó szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban hordozható

akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig jelenti be a KRA-nak a számhordozást.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót. Az átadó szolgáltató legkésőbb a számhordozás KRA-ba való bejelentésének időpontja után 23 órán belül a KRA-ban jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja az Előfizetőt. A határidők az azonosítást követően, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését követően újrateküdnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16 óráig törölheti. Az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót a következő munkanap 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

Amennyiben a fentiek közül valamelyik nem teljesül, akkor a Szolgáltató-váltás elutasításra kerülhet.

## **9 A előfizetői szerződés időtartama**

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

#### **9.1.1 A szerződés időtartama**

Az Előfizetői Szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozott vagy határozatlan. Erről a Felek az Előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkoznak.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 vagy 24 hónapra köthető. Az időtartam a szerződés hatályba lépésétől érvényes. Az egyes szolgáltatások igénybe vétele esetében a Felek külön-külön nyilatkoznak a Szolgáltatás igénybe vételének időtartamáról.

A szerződés megkötésekor a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a különböző időtartamú szerződések megkötésének feltételeiről, mely tájékoztatási kötelezettségének jelen ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben foglalt közléssel eleget tesz.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama, illetve az egyes szolgáltatások igénybe vételének időtartama függ az előfizető által választott díjcsomagtól, illetve az igénybe vett kedvezményektől.

A határozott idejű szerződésekhez kötött, vagy egyes szolgáltatások esetében hűségidőhöz kapcsolt Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított, és a Szolgáltató által meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg,

Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti, és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni. A Szolgáltató az Előfizetővel szemben fennálló követelését Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek kiszámlázza. Amennyiben az Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy egyenlege a kedvezmény összegét nem fedezi, a Díj nemfizetés rendelkezései irányadóak.

A határozott időre létrejött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával a Felek szerződéskötéskor tett erre vonatkozó jognyilatkozata alapján – amennyiben az Előfizető írásban másként nem rendelkezik és a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi – határozatlan idejűvé alakul át.

## **9.1.2 A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének feltételei**

A szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit jelen Általános Szerződési Feltételek 5.1. és 5.2. fejezete szabályozza.

## **9.1.3 A szerződéses jogviszony megszűnése**

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az utolsó tárgydőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett Szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát megküldi az Előfizetőnek, aki köteles a számlát a számlán feltüntetett időpontig kiegyenlíteni.

### **9.1.3.1 A közös megegyezéssel történő megszűnés**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a felek közös megegyezésével a felek által meghatározott időpontban.

### **9.1.3.2 Az Előfizető kérésére történő megszűnés**

#### **9.1.3.2.1 Rendes felmondás**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor felmondhatja. Az Előfizetői Szerződés felmondása csak írásban érvényes. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az előfizetői felmondás esetén a felmondást tartalmazó írásbeli értesítés Szolgáltató általi kézhezvételét követő nyolcadik nap.

Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni.

#### **9.1.3.2.2 Rendkívüli felmondás**

Az Előfizető jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítása tárgyában megküldött értesítést követő 15 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott

szerződésszegő magatartása miatt:

- ha a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

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

### **9.1.3.3 A Szolgáltató általi megszüntetés**

A Szolgáltató általi felmondás esetén az előfizetői jogviszony megszűnésének napja a felmondási idő utolsó napját követő nap.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben a Szolgáltatás sajátossága miatt az Előfizetőt a felmondásról ilyen módon nem lehet értesíteni, az Előfizetőt a Szolgáltató elektronikus levélben, vagy az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti. A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza:

- A felmondás indokát;
- A felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját;
- Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének a lehetőségéről, valamint ennek következményeiről.

#### **9.1.3.3.1 Rendes felmondás**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással 30 napos felmondási idővel felmondani.

#### **9.1.3.3.2 Rendkívüli felmondás**

##### **Szerződésszegés**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;

- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- az Előfizető az igénybevett szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti;

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

### **A Szolgáltatás nem szerződésszerű használata**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem szerződésszerűen használja, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani. A Szolgáltató válasza szerint ilyen esetben a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, szüneteltetésére és megszüntetésére is jogosult.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett bármely Szolgáltatást tilos a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül részben vagy egészben tovább értékesíteni harmadik személy részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségét megszegi, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni. Amennyiben a Szolgáltatónak az Előfizető szerződésszegő magatartása következtében bármilyen kára származott, a Szolgáltató jogosult ezt az igényét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

### **Díj nemfizetése**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondhatja, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki 15 napon belül.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést:

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

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatás körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 15 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

### **A Szolgáltatás nyújtásának hatóság általi megtiltása / módosítása**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a hatóság jogerős és végre hajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek az Előfizetői Szerződés szerinti Szolgáltatás nyújtását nem teszik lehetővé.

A Szolgáltatónak joga van kártérítést követelnie abban az esetben, ha az Előfizető megszegi az Előfizetői Szerződést. A kártérítés mértéke az okozott kár mértékétől függ.

## **9.2 A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok**

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés 12, 24 vagy – amennyiben erről a Felek kölcsönösen megállapodnak az Előfizetői Szerződésben - 36 hónapra köthető. Az időtartam a szerződés hatályba lépésétől érvényes. Az egyes szolgáltatások igénybe vétele esetében a Felek külön-külön nyilatkozhatnak a Szolgáltatás igénybe vételének időtartamáról.

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

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén az ESZR 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt, mely értesítésnek úgy is megfelelő lehet, hogy a Szerződés dokumentumba foglalja a határozott időtartam lejáratának időpontját. A Szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű Előfizetői Szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. 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. Az adminisztrációs díjak szolgáltatói terhek növekedésére vonatkozó módosítása 132. § (2) a)-ra vagy c)-re hivatkozva nem minősül a szerződéses feltételek lényegi módosításának. A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható. A határozott idejű szerződésekhez kötött, vagy egyes szolgáltatások esetében hűségidőhöz kapcsolt Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított, és a Szolgáltató által meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti, és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni (Eht. 134. § (15)).

A Szolgáltató az Előfizetővel szemben fennálló követelését Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek kiszámlázza, Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető egyenlegéből levonja. Amennyiben az Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy egyenlege a kedvezmény összegét nem fedezi, a Díjnemfizetés rendelkezései irányadóak. Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazza, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az Előfizetői 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,
- c) a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az ESZR 27. § (4) bekezdésedbe ütközően módosítja,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti, és emiatt az ESZR 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés fentiek alapján történő Előfizetői felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással az ESZR 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az Előfizető által kifizetett, de az egyenleg feltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A Szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az Előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztést – kérésére elszámol. Semmis az Előfizetői Szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az Előfizetőnek nem jár vissza. Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében az ESZR 27. § (1)-(3)

és (5) bekezdése, valamint a 28. § nem alkalmazható.

A Szolgáltató köteles a határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. A határozott időre létrejött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával, ha a Felek szerződéskötéskor tett erre vonatkozóan az Előfizetői Szerződésben nyilatkozatot tettek – amennyiben az Előfizető írásban másképp nem rendelkezik – határozatlan idejűvé alakul át és ez esetben az Egyedi Díjcsomagokra és a kapcsolódó értesítésekre a 7.1.2.5.-ben foglaltak az irányadóak.

### **9.3 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

#### **9.3.1 Az előfizetői jogviszony módosítása**

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával, a jogszabályok, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek módosulásával módosítható. A polgári jog általános szabályai szerint a Szolgáltató a szóban, online vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja. A szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítás esetén a hatálybalépés feltétele, hogy a módosítást a másik fél is elfogadja.

#### **9.3.2 Kétoldalú szerződésmódosítás**

A felek az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételeknek és a jogszabályoknak megfelelően kétoldalúan bármikor módosíthatják írásban. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

#### **9.3.3 Egyoldalú szerződésmódosítás**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, amennyiben a módosítást jogszabály vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás – különös tekintettel, de nem kizárólagosan például Eht. 133 §. (1) és (2) bekezdése szerinti változás a szolgáltató személyében - indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás, valamint ha a Szolgáltató a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az Előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni.

A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására az Előfizető javára az előfizetői igények minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében.

Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a

Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A módosításról a Szolgáltató ügyfeleit tájékoztatja. A Díjszabás módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

Amennyiben az Előfizető a Díjszabás-módosítást nem fogadja el, vagy a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül, feltéve, hogy a módosítás nem minősül az Előfizető, illetve az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Az Előfizetői Szerződés (Általános Szerződési Feltételek vagy Egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Tájékoztatás tartalmazza:

- A pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- A módosítások lényegének rövid leírását;
- A módosítások hatálybalépésének időpontját;
- A közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- A Díjszabás módosítása esetén a módosított díj összegét;
- Azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, illetve lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Az értesítési kötelezettségnek a Szolgáltató elsősorban számlalevél-mellékletben tesz eleget. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon

tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján
- d) postai úton.

Az a)-d) esetekben a tájékoztatást a Szolgáltatónak az értesítéssel egyidejűleg internetes honlapján is közzé kell tennie, melyet az internetes honlapon történő közzétételre utalással kell jeleznie az értesítésben.

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

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

#### **9.3.4 Az Előfizetői hívószám megváltoztatása**

A Szolgáltató jogosult az Előfizető hívószámát megváltoztatni, ha a felek a hívószám megváltoztatásában megállapodtak, illetve műszaki vagy forgalmi okokból a Hatóság által igazoltan szükséges esetben, valamint ha a megváltoztatást jogszabály írja elő.

A hívószám megváltoztatásáról, valamint az Előfizetőt a hívószám megváltoztatásával kapcsolatban megillető jogokról a Szolgáltató 30 nappal korábban értesítést küld az Előfizetőnek.

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

A Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki vagy jogi feltételek hiányára hivatkozva megtagadhatja, köteles azonban az elutasítást részletesen megindokolni.

Az Előfizető kérésére történő előfizetői hívószám megváltoztatásért az Előfizető köteles a Díjszabásban (1. sz. melléklet) meghatározott hívószám-megváltoztatási díjat megfizetni. A Szolgáltató alapesetben vállalja, hogy a hívószámot 6 hónapig nem rendeli más előfizetőhöz.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ennél hosszabb ideig ne rendelje más Előfizetőhöz, és – a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel - korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról tájékoztatást adjon. Amennyiben a változtatást az Előfizető kezdeményezi, akkor ezért a Szolgáltató az 1. sz. mellékletben (Díjszabás) meghatározott díjat számíthat fel.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról telefonos ügyfélszolgálatán vagy

tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

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

##### **9.4.1 Változás az Előfizető adataiban**

Az Előfizető adataiban történt változások kezelésére vonatkozó eljárást a 2.4.2. szabályozza.

##### **9.4.2 Átírás**

Az átírás szabályait a 2.4.4. részletezi.

##### **9.4.3 Díjsomag váltás**

Díjsomag módosításkor az előfizetői hozzáférési pont és egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak. A díjsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban vagy e-mailben lehet bejelenteni.

Amennyiben az Előfizető jelzi díjsomag módosítási igényét, a Szolgáltató a következő 15 munkanapban teljesíti. Ezt követően, a választott díjsomag szerinti számlázást a Szolgáltató a következő számlaforduló induló napjától teljesíti. A nem írásban történő díjsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban illetve e-mailben visszaigazolja.

Speciális feltételű, Akciós csomagok esetén a Szolgáltató meghatározza a csomagváltási lehetőségeket és erről az ügyfeleket ügyfélszolgálatán tájékoztatja.

Határozott időre kötött szerződés vagy igénybe vett szolgáltatás esetében a díjsomag váltást a Szolgáltató a kedvezmények visszafizetéséhez kötheti, amennyiben a választott új díjsomag számára kedvezőtlenebb.

##### **9.4.4 Egyéb Előfizetői Szerződés módosítási és megszűnési esetek és feltételek**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a felek közös megegyezésével a felek által meghatározott időpontban. Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett Szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát megküldi az Előfizetőnek, aki köteles a számlát a számlán feltüntetett időpontig kiegyenlíteni. A Szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az Előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az Előfizetői Szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az Előfizetőnek nem jár vissza.

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit ezen fejezet mellett az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (3. sz. melléklet) tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizetők adatait az hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.

Az Eht. 129.§. (5) f) pontja alapján az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen a 11.3. és 11.5. fejezetben meghatározott célú adatkezelésekhez. Ezt a hozzájárulását Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a Szolgáltatónál tett 11. pont szerinti nyilatkozatával bármikor módosíthatja. Szóban, vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető adatait az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével tudomásul veszi, valamint kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizetői Szerződés hatálya és a jogérvényesítésre nyitva álló határidő alatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből eredő díjkövetelésének érvényesítéséhez, valamint az Eht 158.§-a alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók által létrehozható közös adatállományban az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megadott valamennyi adatát harmadik személy részére átadja.

## **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 adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- hitelessége és hitelesítése biztosított,
- változatlansága igazolható,
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az

adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

### **10.2.2 Adatvédelem**

A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. tv. és a 2003. évi C. törvény (Eht.) rendelkezéseinek megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban (3. sz. melléklet) részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségei az Adatvédelmi Tájékoztatóban (3. sz. melléklet) megtalálhatóak.

### **10.2.3 Adatszolgáltatás**

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét az Adatvédelmi Tájékoztató(3. sz.melléklet) tartalmazza.

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 nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

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

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött Előfizetői Szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó személyes, írásbeli vagy e-mail, vagy az ügyfélszolgálaton, telefonon tett nyilatkozatban - a megfelelő azonosítást követően - bármikor

megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja. A nyilatkozatok feldolgozására Szolgáltató által vállalt határidő 15 munkanap.

### **11.1 Természetes személy előfizetők előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata**

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

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, a Szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Telefonon történő Igénylés esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg, míg online szerződéskötésnél, az online felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia nyilatkozatát legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

### **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 nyilatkozatáig 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 3. 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.



**12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

Az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9.1.3. fejezet szabályozza. A 7.1.6. fejezet szabályozza, hogy díjfizetési késedelem esetében a szolgáltató meddig nem mondja fel a szerződést.

**13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

E rendelkezés a Szolgáltató vonatkozásában nem alkalmazható.

**14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

**14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással együttműködni, és egymást az Előfizetői Szerződést érintő minden lényeges tényről és körülményről tájékoztatni. Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással minden olyan lényeges adatot, információt közölni, amely az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

**14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, illetve – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül nem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot - az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető – amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez nem a Szolgáltató által javasolt illetve forgalmazott eszközt használja – csak olyan eszközt használhat a Szolgáltatás igénybevételéhez, amely a Magyarországon irányadó jogszabályok és szabványok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik.

**14.3 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyi adataiban bekövetkezett

bármely változást írásban vagy személyesen köteles a Szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján tudja csak teljesíteni az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeit.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a 2.4.4 és 2.4.5. fejezet tartalmazza.

## **15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások**

A Szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési előfizetői szolgáltatásokat.

## **16 Vegyes rendelkezések**

Az Előfizetői Szerződésre a magyar jog rendelkezései irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre az Eht. és a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

A jelen Általános Szerződési Feltételekben használt, de nem értelmezett fogalmak az Eht-ben, valamint az ahhoz kapcsolódó jogszabályokban meghatározott jelentéssel bírnak.

## **Kapcsolódó jogszabályok**

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletesszabályairól
- 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
- 46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet a számhordozhatóság szabályairól
- 55/2007(V. 31.) GKM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról
- 1997.évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 17/1999 (II. 5) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről

- 1959. évi IV. törvény (Polgári Törvénykönyv)

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket és mindenkor módosítását az Ügyfélszolgálatán, illetve az internetes honlapján elérhetővé teszi, és az Előfizetőket a módosításról 9.2.3. szerint tájékoztatja.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időpontban lép hatályba azzal, hogy a hatálybalépést megelőző 30 nappal a Szolgáltató a módosításról az Előfizetőket tájékoztatja.

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi mellékletével együtt érvényes.

---

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. számú melléklet

---

## Távközlési szolgáltatások

**Helyhez kötött, különleges díjazású és nomadikus beszédcélú szolgáltatások**

### Díjszámítás

CALGO KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ  
TÁRSASÁG

Hatályos: 2015. december 1-től

## 1. Calgo Voice Szolgáltatás

### 1.1 Egyszeri és havidíjak

#### 1.1.1. Egyszeri díj

Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás	0 Ft/előfizetés
Utólag fizetett (postpaid szolgáltatás) hűségidővel	0 Ft/előfizetés
Utólag fizetett (postpaid szolgáltatás) hűségidő nélkül	20.000 Ft / előfizetés

#### 1.1.2. Havi díj

Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás	990 Ft / hó
Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás hűségidő nélkül	1500 Ft / hó
Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás 12 hónapos hűségidővel	1250 Ft / hó
Utólag fizetett (Postpaid) szolgáltatás 24 hónapos hűségidővel	990 Ft / hó
Extra beszédcsatorna	500 Ft /db /hó

#### 1.2. Forgalmi díjak

Calgo hálózatából belföldi

telefonhálózatokba indított hívások díja csúcsidőben és csúcsidőn kívül

- **Belföldi vezetékes: 7,9 Ft/perc**
- **Mobil: 29,9 Ft/perc**

Számlázási egység: másodperc

Kapcsolási díj: 0 Ft

#### 1.3. Kényelmi szolgáltatások havidíjai

Hívószám kijelzés	0 Ft
Hívás átirányítás	Forgalmi díjainak megfelelően
Hangposta	0 Ft
Hangrögzítés	5000 Ft / hó

#### 1.4. Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás esetén, kimenő hívásokra megvásárolható csomagok díjai

Az előfizető az alábbi feltöltő csomagok közül választhat:

- 1.000 Ft/csomag
- 2.500 Ft/csomag
- 5.000 Ft/csomag
- 10.000 Ft/csomag
- 20.000 Ft/csomag

## 2. Calgo Voice Nomadic szolgáltatás

A szolgáltatási díjak megegyeznek a Calgo Voice szolgáltatáshoz tartozó díjakkal.

## 3. Calgo Call Center Szolgáltatás

Az előfizető három féle árazási modell közül választhat a szolgáltatás igénybe vételekor.

- a) A rendszer bejelentkezési idő alapú percdíja: **1,5 Ft / perc**

Elszámolt alapegység: az összes operátor adott havi, a szoftverbe bejelentkezett állapotban töltött idejének összege

- b) A rendszer seat alapú havidíja: **14.900 Ft / seat**

Elszámolt alapegység: az adott hónapban egy időben Calgo kliensbe bejelentkezett operátorok maximális száma

- c) A rendszer beszélgetési idő alapú percdíja: **4 Ft /perc**

Elszámolt alapegység: az összes operátor adott havi, beszélgetésben töltött idejének összege.

A rendszer használat során felmerülő extra szolgáltatások díjai:

<i>munka típusa</i>	<i>ár</i>
Hibakezelés (érdekkörön kívüli hibadetektálás, hibajavítás)	12.000 Ft + ÁFA / óra
Egyedi statisztikák, szkriptek (operátori felületek) készítése	10.000 Ft + ÁFA / óra
Helyi telepítési munkálatok	10.000 Ft + ÁFA / óra
Kiszállítás	200 Ft + ÁFA / km
Tanácsadás	15.000 Ft + ÁFA / óra
Hosszú távú tárhely szolgáltatás	100 Ft + ÁFA / GB
IP telefonmellékek rendszerhez csatlakoztatása	500 Ft + ÁFA / mellék

## 4. Calgo Cloud Mini szolgáltatás

Az előfizető három féle árazási modell közül választhat a szolgáltatás igénybe vételekor.

- a) A rendszer bejelentkezési idő alapú percdíja: **2 Ft / perc**

Elszámolt alapegység: az összes operátor adott havi, a szoftverbe bejelentkezett állapotban töltött idejének összege

- b) A rendszer seat alapú havidíja: **19.900 Ft / seat**

Elszámolt alapegység: az adott hónapban egy időben Calgo kliensbe bejelentkezett operátorok maximális száma

- c) A rendszer beszélgetési idő alapú percdíja: **6 Ft /perc**

Elszámolt alapegység: az összes operátor adott havi, beszélgetésben töltött idejének összege.

A rendszer használat során felmerülő extra szolgáltatások díjai:

munka típusa	ár
Hibakezelés (érdekkörön kívüli hibadetektálás, hibajavítás)	12.000 Ft + ÁFA / óra
Egyedi statisztikák, szkriptek (operátori felületek) készítése	10.000 Ft + ÁFA / óra
Helyi telepítési munkálatok	10.000 Ft + ÁFA / óra
Kiszállás	200 Ft + ÁFA / km
Tanácsadás	15.000 Ft + ÁFA / óra
Hosszú távú tárhely szolgáltatás	100 Ft + ÁFA / GB
IP telefonmellékek rendszerhez csatlakoztatása	500 Ft + ÁFA / mellék

## 5. Speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak

A speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak számlázása az igényelt szolgáltatástól függetlenül, az egyes szolgáltatások egyszeri és havidíjain felül történik.

### 5.1 Zöld hívószám díja

#### 5.1.1. Egyszeri és havidíjak

Hívószámonkénti díjak	
Egyszeri bekapcsolási díj	15.000 Ft
Havi díj	10.0

#### 5.1.2. Forgalmi díjak csúcsidőben és csúcsidőn kívül

- Vezetékes: 9,9 Ft/perc
- Mobil: 29,9 Ft/perc

## 6. Telefonszámokhoz kapcsolódó díjak

### 6.1. Egyedi és Szép szám díjai

Egyedi és szép szám Igénylési díja	15.000 Ft
1. kategória hívószámának havi díja	3.000 Ft
2. kategória hívószámának havi díja	10.000 Ft
3. kategória hívószámának havi díja	25.000 Ft

Lehetőség van egybefüggő számmezők igénylésre, aminek díjai:

- 1 darab telefonszám: 500 Ft/hó
- 10 telefonszám: 4.500 Ft/hó
- 100 telefonszám: 30.000 Ft/hó

## 7. Előfizetői Szerződésmódosításhoz kapcsolódó díjak

Előfizetői jellegváltoztatás díja	2.000 Ft
Székhely, telepítési cím vagy számlaküldési cím módosítása	0 Ft
Átírás díja	2.000 Ft
Hívószám megváltoztatásának díja	2.000 Ft
Számhordozás díja (hívószám, vagy egybefüggő ISDN mező esetén)	5.000 Ft
Visszakapcsolás díja (szolgáltatás korlátozását követően)	5.000 Ft
Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés egyszeri díja	2.000 Ft
Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés havidíja	A szolgáltatás havidíjának 50 %-a

## 8. Adminisztrációs és eljárási díjak

Fizetési felszólítás díja	500 Ft/kiküldés
Felmondó levél díja	800 Ft/kiküldés
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	Követelés 20 %-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 5.000 Ft
Túlfizetés bankszámlára történő visszatérítésének díja	400 Ft/tétel
Papír alapú számla újranyomtatás és postázás díja	800 Ft/igény
Elektronikus számla újraküldési díja	0 Ft/igény
Papír alapú hívásrészletező és tételes számlamelléklet kibocsátásának díja	1000 Ft/dokumentum + 20 Ft / oldal
Adatváltozás bejelentés elmulasztása esetén bejelentést megelőző időszak számláira új számla kiállításának díja papír alapú számla esetén	2000 Ft/igény



---

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**  
**2. számú melléklet**

---

**Távközlési szolgáltatások**

**Helyhez kötött, különleges díjazású és nomadikus beszédcélú szolgáltatások**

**A szolgáltató felügyeleti szervei**

**CALGO KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ  
TÁRSASÁG**

Hatályos: 2014. augusztus 26-tól

## **1 A felügyeleti szervek címei, telefonszámjai**

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

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23525.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: 1545757100

Telefax: 1535655520

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

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

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Telefon: 1545757141

Telefax: 1545757105

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

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszáma:

#### **Budapest**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

#### **Debrecen**

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (06 52) 522 122

#### **Miskolc**

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (06 46) 555 500

**Pécs**

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

**Sopron**

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

**Szeged**

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

## **1.2 A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei**

Honlap: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)  
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.  
Központi telefonszám: +36 1 459 4800  
Faxszám: +36 1 210 4677

### **1.2.1 Területi képviseltek**

#### **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal**

#### **Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Osztályvezető: dr. Lakó Anita

Cím: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34.  
Postacím: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34.  
Telefonszám: +36 76 481 405, Telefax: +36 76 481 416  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskemet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu)

#### **Baranya Megyei Kormányhivatal**

#### **Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Főosztályvezető-helyettes: Kerner Helga

Cím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.  
Postacím: 7602 Pécs 2. PF: 900.  
Telefonszám: +36 72 510 494, +36 72 510 790,  
Telefax: +36 72 510 791  
E-mail: [fogyasztovedelem@bamkh.hu](mailto:fogyasztovedelem@bamkh.hu)

#### **Békés Megyei Kormányhivatal**

#### **Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Osztályvezető: dr. Pethő Hajnalka Katalin

Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.  
Postacím: 5601 Békéscsaba, PF: 284.  
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151,  
Telefax: +36 66 546 140,

E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Főosztályvezető-helyettes: Horváthné Szendrei Szilvia

Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589

Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax: ----

E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

**Budapest Főváros Kormányhivatala**  
**Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Fogyasztóvédelmi Osztály vezetője: Dr Bobál Pál,

Fogyasztói Kapcsolatok Osztály vezetője Selmeczi Zsuzsanna

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.

Telefonszám: +36 30 940 7039

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**Csongrád Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Osztályvezető: Petrik Sándor

6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Postacím: 6701 Szeged, PF: 1096.

Telefonszám: +36 62 680 530

Telefax: +36 62 680 531

E-mail: [fvf@fvf.csmkh.hu](mailto:fvf@fvf.csmkh.hu)

**Fejér Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Főosztályvezető: Schneider Istvánné

Osztályvezető: dr. Czifra Judit

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.  
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626,  
Telefax: +36 22 501 627  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Osztályvezető: dr. Hajdu Klára

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 1.  
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.  
Telefonszám: +36 96 329 244, Telefax: +36 96 329 186  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Főosztályvezető: dr. Molnár Péter

Cím: 4024 Debrecen, Tímár utca 17-19.  
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

**Heves Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Főosztályvezető-helyettes: Lánchidi Csilla

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.  
Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.  
Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515 469,  
Telefax: +36 36 323 587  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Főosztályvezető-helyettes: dr. Lipták Gergely

Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.  
Postacím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.  
Telefonszám: +36 56 513 336, Telefax: +36 56 510 204  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Főosztályvezető: dr. Bures Gabriella,  
Osztályvezető: Turza Gábor

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.  
Postacím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.  
Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_tatabanya@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu)

**Nógrád Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Főosztályvezető: Szomszéd Tamás,  
Osztályvezető: Kolosiné dr. Lászlók Anett

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.  
Postacím: 3100 Salgótarján, PF: 308.  
Telefonszám: +36 32 511 116  
Telefax: +36 32 511 118  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_salgotarjan@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu)

**Pest Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Főosztályvezető-helyettes: Dr. Koller Edit

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.  
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.  
Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900, Telefax: +36 1 236-3956  
E-mail: [fogyved.pestmegye@pmkh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@pmkh.hu)

**Somogy Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Főosztályvezető-helyettes: Brantmüller Zsoltné

Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.

Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.

Telefonszám: +36 82 510 868, Telefax: +36 82 510 661

E-mail: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Főosztályvezető-helyettes: dr. Bakó Zsolt

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398

E-mail: [fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu), [ff@szszbmkh.hu](mailto:ff@szszbmkh.hu)

**Tolna Megye Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Főosztályvezető-helyettes: Foltin Gyula

Cím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.

Postacím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.

Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 510 413

E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

**Vas Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Osztályvezető: Szilágyi Ildikó

Cím: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.

Postacím: 9701 Szombathely PF. 29.

Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219,

Telefax: +36 94 506 984

E-mail: [fogyved\\_nydf\\_szombathely@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu)



**Veszprém Megyei Kormányhivatal**

**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Osztályvezető: Roxer Egon

Cím: 8200 Veszprém, Budapest út 3-5.

Postacím: 8210 Veszprém, PF: 2184

Telefonszám: +36 88 550 510, Telefax: -----

E-mail: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

**Zala Megyei Kormányhivatal**

**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Főosztályvezető-helyettes: dr. Molnár Sándor

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641

E-mail: [fogyved\\_nydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

---

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## 3. számú melléklet

---

### **Távközlési szolgáltatások**

#### **Helyhez kötött, különleges díjazású és nomadikus beszéd célú szolgáltatások**

##### Adatkezelési Tájékoztató

Az előfizetők és felhasználók személyes adatainak kezelése

CALGO KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ  
TÁRSASÁG

Hatályos: 2015. december 1-től

## **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 számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

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 egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- 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 hívásirányításra vonatkozó szabályokról c. rendelkezésben foglaltak. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett Előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

## **2 A szolgáltató által kezelhető személyes adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme**

- 2.1** Az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (“Eht.”) eht. 154. § (1) és (3) szerint az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok

Természetes személy esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;

- anyja születési neve;
- személyi igazolvány száma / útlevel száma / új típusú jogosítvány száma;
- állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- levelezési cím;
- e-mail cím;
- az előfizetői hozzáférési pont helye

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:

- az Előfizető azonosítása és az Előfizetővel való kapcsolattartás;
- az Előfizető adatainak ellenőrzése;
- az Előfizető hitelképességének vizsgálata;
- számlázás, és az Előfizetői díj beszedése.

**2.2** Az Eht. 141. § (2) bekezdésében elrendelt, a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításához, illetve hibaelhárításhoz szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok

- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- az Előfizetői hívószám vagy más azonosító;
- az ügyfélszolgálati hívásokról készült hangfelvétel.

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása;
- hibaelhárítás.

**2.3** Az Eht. 157. § (2) alapján kezelt forgalmi és számlázási adatok

- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges kötelezően kezelt adatok;
- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az Előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- a hívó és a hívott előfizetői számok;
- az előfizető e-mail címe
- a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az alkalmazott IP azonosítók;
- a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- az Előfizető részére történő számlázás;
- a kapcsolódó díjak beszedése;
- az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése
- az Előfizető tájékoztatása a Szolgáltatónál elérhető szolgáltatásokról, akciókról.

#### **2.4** Egyéb adatkezelés

A Szolgáltató az Előfizetői jogviszony során tudomására jutott személyes adatokat az Előfizető beleegyezésével az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor visszavonható hozzájárulása mellett kezeli a beleegyezés terjedelmének megfelelően és céllal, és azokat az Előfizető kifejezett beleegyezése nélkül nem adja át harmadik személynek.

Az Előfizető a „Hangrögzítés” szolgáltatás megrendelésével kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató az általános adatbiztonsági rendelkezések betartása mellett – a szolgáltatás igénybe vétele kapcsán rögzített hangfelvételeket a rögzítés időpontjától számított 60 napig, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített ettől eltérő időpontig megőrizze.

A Szolgáltató az Előfizetőkről évente névjegyzéket készít. Az Előfizetői névjegyzék kizárólag az Előfizető azonosításához feltétlenül szükséges adatokat tartalmazza.

#### **2.5** A személyes adatok tárolásának időtartama

Az elektronikus hírközlési hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el, kivéve, ha az Eht. vagy más jogszabály ettől eltérő határidőt állapít meg.

A kétéves elévülési határidő, mint a személyes adat tárolásának időtartamától eltérő határidők:

- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatok esetében az Előfizetői Szerződés megszűnése;
- Előfizetői Szerződésből eredő igények esetében 1 év;
- A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott
- beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az alkalmazott IP azonosítók esetében 1 év;
- Számlázással kapcsolatos személyes adat esetében (Előfizető neve, címe, hívószáma és az elszámolási időszakban elszámolható összes egység) az adat keletkezésétől számított 8 év;
- Hibabejelentéssel, hibabehatároló eljárással és hibaelhárítással kapcsolatos adatok esetében 1 év.

#### **2.6** A személyes adatok tárolásának módja

A Szolgáltató az 2.1.-2.4. pontban meghatározott adatokat keletkezésük módjának megfelelően a következő módszerekkel tárolja:

- azokat az adatokat, amelyeket írásbeli nyilatkozat, illetve írásbeli szerződés alapján kezel, az adatkezelés 2.5 pontban meghatározott időtartama alatt az eredeti írásbeli formában, illetve az eredeti dokumentumról készített, elektronikus másolat formájában tárolja;
- azokat az adatokat, amelyek a nem írásban megtett nyilatkozatok alapján, illetve a szolgáltatás igénybevétele során keletkeztek, elektronikus formában tárolja.

#### **2.7** A személyes adatok továbbításának esetei

A forgalmi és számlázási, a Szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatók:

- azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

### 3 Közös adatállomány

Az Eht. 158. §-a értelmében a szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az említett bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek közös adatállományba, ha:

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

A Szolgáltató az Előfizetőt ajánlott levélben, postai úton haladéktalanul tájékoztatja az adatátadásról.

Az adatállományból adatot igényelhet:

- az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a fentiekben felsorolt célokra;
- az 1.4 pontban meghatározott szerv, illetve hatóság;
- bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A Szolgáltató a közös adatállomány létrehozása céljából az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem adhatja tovább.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlésről.

### 4 Adatvédelmi felelős

-

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelősének beosztása és elérhetősége:

- Szabó László, kapcsolattartó
- Telefon: +3612550989
- E-mail: [info@calgo.hu](mailto:info@calgo.hu)

---

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## 4. számú melléklet

---

### **Távközlési szolgáltatások**

**Helyhez kötött, különleges díjazású és nomadikus beszéd célú szolgáltatások**

**Akciós díjsomagok**

**CALGO KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ  
TÁRSASÁG**

Hatályos: 2015. december 1-től



## **1. Akciós díjsomagok**

Jelenleg nincsenek elérhető akciós díjsomagok a Calgo Kft. szolgáltatásaira vonatkozóan.