

TLT Telecom Kft.
1117 Budapest, Budafoki út 70.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI
FELTÉTELEK**

Hatályba lépés napja: 2011.09.01.

<u>1 A szolgáltató neve.....</u>	<u>7</u>
<u>2 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:</u>	<u>7</u>
<u>3 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....</u>	<u>7</u>
<u>4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás</u>	<u>7</u>
<u>5 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:</u>	<u>8</u>
<u>6 A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai:</u>	<u>8</u>
<u>7 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték).....</u>	<u>9</u>
<u>7.1 A szolgáltatások minőségi célértékei</u>	<u>9</u>
<u>7.2 A minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....</u>	<u>9</u>
<u>7.2.1 A minőségi célértékek magyarázata.....</u>	<u>9</u>
<u>7.2.1.1 A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje:</u>	<u>9</u>
<u>7.2.1.2 A bejelentett panasz hibaelhárítási határideje:</u>	<u>9</u>
<u>7.2.1.3 A szolgáltatás rendelkezésre állása:</u>	<u>10</u>
<u>7.2.1.4 A sikertelen hívások aránya:.....</u>	<u>10</u>
<u>7.2.1.5 A hívás felépítési idő:</u>	<u>10</u>
<u>7.2.1.6 Az ügyfélszolgálat, hibakezelő válaszideje:</u>	<u>10</u>
<u>7.2.1.7 A forgalommérésen alapuló számlázásnál a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje.....</u>	<u>11</u>
<u>7.2.2 Előfizetői minőségi kifogások kezelése</u>	<u>11</u>
<u>7.2.3 A mérési módszerek:.....</u>	<u>11</u>
<u>7.3 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája</u>	<u>11</u>
<u>8 Az előfizetői jogviszony.....</u>	<u>12</u>
<u>8.1.1 Az előfizetői jogviszony létrejötte.....</u>	<u>12</u>
<u>8.1.2 A legrövidebb szerződési időszak.....</u>	<u>12</u>
<u>8.1.3 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei</u>	<u>12</u>
<u>8.1.3.1 Szerződésmódosítás a felek közös megegyezésével.....</u>	<u>13</u>

8.1.1.1.1 Áthelyezés.....	13
8.1.1.1.2 Átírás.....	13
8.1.1.1.3 Előfizetői szolgáltatások módosítása.....	14
8.1.3.2 Szerződésmódosítás jogszabály által.....	14
8.1.4 A szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra.....	14
8.1.4.1 Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja.....	14
8.1.5 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke	14
8.1.6 Az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	14
8.1.7 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei	14
8.1.7.1 A szolgáltató részéről történő szüneteltetés.....	14
8.1.7.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama.....	15
8.1.7.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke:	15
8.1.7.4 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, .	15
8.1.7.5 az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei;.....	16
8.1.8 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;.....	16
9 A hibabejelentő.....	18
9.1 A hibabejelentő elérhetősége:.....	18
9.2 Vállalt hibaelhárítási célértékek:.....	18
9.3 Hibabejelentés nyilvántartásba vétele:	18
10 Az ügyfélszolgálat	19
A szolgáltató székhelyén ügyfélszolgálati irodát is működtet, az előfizetőkkel való közvetlen kapcsolat érdekében, az előfizetők tájékoztatására, bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és orvoslására.....	19
10.1 Az ügyfélszolgálat működése.....	19
10.2 Az előfizetői bejelentések.....	20

<u>10.3 A panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények).....</u>	<u>20</u>
<u>11 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....</u>	<u>20</u>
<u>11.1 az előfizetőt megillető kötbér mértéke</u>	<u>20</u>
<u>A szolgáltató a neki felróható okból bekövetkezett késedelem vagy hibás teljesítés esetén az előfizetőnek kötbér fizetésére köteles.</u>	<u>20</u>
<u>11.2 a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke</u>	<u>21</u>
<u>11.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....</u>	<u>21</u>
<u>12 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;.....</u>	<u>21</u>
<u>13 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás;.....</u>	<u>22</u>
<u>13.1 Hívások rögzítése, megfigyelése:</u>	<u>22</u>
<u>13.2 Személyes adatok védelme.....</u>	<u>23</u>
<u>14 Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok;.....</u>	<u>24</u>
<u>14.1 Díjfizetési kötelezettség</u>	<u>24</u>
<u>14.2 Díjak számítása.....</u>	<u>24</u>
<u>14.3 A díjfizetés módja, gyakorisága.....</u>	<u>24</u>
<u>.....</u>	<u>24</u>
<u>14.4 Fizetési határidő.....</u>	<u>24</u>
<u>14.5 Kedvezmények.....</u>	<u>25</u>
<u>15 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;.....</u>	<u>25</u>
<u>16 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....</u>	<u>26</u>
<u>17 A felügyeleti szerv címe, telefonszáma;.....</u>	<u>26</u>
<u>17.1 Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala.....</u>	<u>26</u>
<u>17.2 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője.....</u>	<u>27</u>

<u>17.3 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.....</u>	<u>27</u>
<u>17.4 Gazdasági Versenyhivatal.....</u>	<u>27</u>
<u>17.5 Budapest XI. kerületi Önkormányzat jegyzője.....</u>	<u>28</u>
<u>17.6 Budai Központi Kerületi Bíróság.....</u>	<u>28</u>
<u>18 Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....</u>	<u>28</u>

1 A szolgáltató neve

TLT Telecom Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató címe:

1117 Budapest, Budafoki út 70.

2 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

Ügyfélszolgálat címe: 1117 Budapest, Budafoki út 70.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 211-2000

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfőtől péntekig 9.00 - 18.00 óráig. Szombat – vasárnap: zárva.

A szolgáltató internetes honlapja: www.tlt.hu

3 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala által történt nyilvántartásba vétel alapján szolgáltató jogosult helyi, belföldi és nemzetközi telefon-szolgáltatás és egyes azokkal szorosan összefüggő egyéb kiegészítő elektronikus hírközlési szolgáltatások végzésére a jelen Általános szerződési feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) rögzítettek szerint.

A nyomtatott ÁSZF évente, az interneten található pedig azonnal kerül frissítésre.

A telefon szolgáltatás a belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezését és fogadását, valamint ingyenes segélyhívás igénybevételét jelenti. (104, 105, 107, 112)

A telefonszolgáltatások igénybevételének keretében az előfizető jogosult faxüzenetek küldésére.

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

A szolgáltató az alapszolgáltatást vezetékes technológián nyújtja.

A telefon szolgáltatás a telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, szolgáltató személyzet nélkül kezdeményezett hívás, amely lehet:

- _ helyi hívás,
- _ belföldi távolsági hívás
- _ nemzetközi hívás,
- _ segélykérő hívás.

4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot a szerződés kitöltésével lehet elfogadni (az előfizető vagy annak törvényes képviselője által) A szerződést a szolgáltatónak kell visszaküldeni posta úton vagy személyesen. A szerződésnek tartalmaznia kell az előfizetői adatokon túl a

- (a) a szolgáltatás létesítésének kért időpontját
- (b) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- (c) az előfizetői szerződés időtartamát

Amennyiben a szerződés illetve az igénybejelentés a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy az nem alkalmas az érdemi elbírálásra. Amennyiben a szolgáltató az adatok elégtelenségét tapasztalja, azok pótlására 5 napon belül felkéri a megrendelőt. A szerződés hiánytalan beérkezése lesz a szerződéskötés időpontja. Az ajánlattételt követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti a megrendelőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni.

Az előfizetői szerződés a fent leírtaktól eltérően, kivételes esetben ráutaló magatartással is létrejöhet, amennyiben az előfizető /igénylő bejelentése alapján a szolgáltató a kért szolgáltatást írásos megrendelés/szerződés hiányában is teljesítette, és az az igénylő bizonyítható módon igénybe vette.

A szolgáltató a megrendelést elutasíthatja, ha

- (a) az ajánlat műszakilag nem megvalósítható, vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak, vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- (b) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) a megrendelőnek a szolgáltatóval, vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

A hatályos Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rendelkezéseinek megismerését követően az előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, előfizetői szerződést köt a szolgáltatóval, és magára nézve kötelezőnek tekinti és elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat. Az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásának, a fenti következményéről a Szolgáltató köteles a szerződéskötést vagy a megelőzően tájékoztatni az előfizetőt. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés megkötésére írásban kerül sor, úgy a Szolgáltató ezzel egyidejűleg köteles az egyedi előfizetői szerződést, az ÁSZF kivonatát, valamint - az előfizető kérése esetén – az ÁSZF egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató Szolgáltatásainak használatba vételével elfogadja az ÁSZF rendelkezéseit.

5 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:

A szolgáltatás az előfizetési és a hívásdíjak megfizetése esetén vehetőek igénybe. Az előfizetési díj megfizetésén túl az előfizetőnek a hívás kezdeményezésével vállalnia kell a hívásdíj utólagos megfizetését is.

6 A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai:

A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátja nincsen.

A szolgáltatás jelenleg Budapest területén vehető igénybe. A szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az előfizetőit és igénylőit. A területi kiterjedés bővítése a más szolgáltatókkal létrejött hálózati szerződésekben rögzítettek szerint alakul.

7 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az esetek 90 %-ban a megkezdett naptári napon vállal kötelezettséget.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének az alábbiak minősülnek:

- első hozzáférés kiépítése,
- áthelyezés más előfizetőhöz
- már meglévő előfizetőnél újabb hozzáférés létesítése (ha az fizikai kiépítést is igényel)

A szolgáltató nem teljesít késedelmesen, ha a felek ettől eltérő időpontban állapotodnak meg, vagy a szerelés az előfizető hibájából nem kezdhető meg, (pl.: a helyszínt az előfizető nem biztosítja)

7.1 A szolgáltatások minőségi célértékei

A szolgáltató a 229/2008 (IX. 12.) kmr. szerint az alábbi minőségi mutatókat alkalmazza, valamint az egyes minőségi mutatókhoz az alábbi célértékeket kapcsolja.

minőségi mutató	
elnevezése	garantált érték
a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	1 hónapon belül
a bejelentett panasz hibaelhárítási határideje	72 órán belül
szolgáltatás rendelkezésre állása	97 % felett
sikertelen hívások aránya	5 % alatt
hívás felépítési idő	30 mp alatt
ügyfélszolgálat, hibafelvevő válaszüzeje	4 perc alatt
forgalom mérésen alapuló számlázásnál a bejelentett számlalapszámok kivizsgálási és elintézési határideje	30 napon belül

7.2 A minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltatás minősége a szolgáltatás során minden célértéki együtthatás, amely a szolgáltatás felhasználójának elégedettségét meghatározza.

7.2.1 A minőségi célértékek magyarázata

7.2.1.1 A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje:

Az az idő, amely alatt a szolgáltató új hozzáférés létesítését vállalja.

7.2.1.2 A bejelentett panasz hibaelhárítási határideje:

Az az idő, amely alatt a szolgáltató a bejelentett panasz elhárítását vállalja.

7.2.1.3 A szolgáltatás rendelkezésre állása:

Az az idő, amely alatt a szolgáltatás a felhasználó rendelkezésére áll, azaz amikor az előfizetők a szolgáltatást ténylegesen igénybe tudják venni., függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesés az egyes előfizetők részéről érzékelhető volt-e. A szolgáltatás tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. A szolgáltatás kiesés az az időszak, amikor a szolgáltatás az előfizető részére nem elérhető.

Az előfizető számára a szolgáltató az előfizetői szolgáltatás tekintetében egy évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ban biztosítja a telefon szolgáltatást, úgy, hogy a szolgáltatás kiesés időtartama – nem tervezett üzemszünet esetén – egyszeri alkalommal a 36 órát nem haladhatja meg.

A szolgáltatás kiesés magában foglalja az alábbi eseteket:

- Váratlan meghibásodás miatti szolgáltatás – szünetelés
- Tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelés

Nem minősül szolgáltatás kiesésnek:

- Előfizetői kérésre történő szünetelés esete
- A szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági, bűnüldözési érdekében történő szünetelése

A kiesés időtartama: annak regisztrálásától a helyreállításig eltelt idő.

A szolgáltató vállalja, hogy az előfizetők rendelkezésre áll 97 %-ban.

Amennyiben a szolgáltató az előírt rendelkezésre állási időt éves szinten nem teljesíti, úgy az előfizető a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

7.2.1.4 A sikertelen hívások aránya:

Az a hívás minősül sikertelennek, amely során egy érvényes hívószám helyes tárcsázását követően 30 másodpercen belül sem foglalt hang, sem csengetési hang, sem egyéb válaszjel, szöveges tájékoztatás nem érzékelhető vagy a kapcsolat bármelyik fél bontás kezdeményezése nélkül megszakad. A 30 másodperc kezdő időpontja az a pillanat, amikortól a hálózat a hívás – felépítéshez szükséges cím információt fogadta. A sikertelen hívások arányát a szolgáltató 5 % -nál kevesebb célértékben határozza meg.

7.2.1.5 A hívás felépítési idő:

Az az idő, amely alatt az két kapcsolási szám között az összeköttetés felépül. A szolgáltató a hívás felépítési időt legfeljebb 30 másodperc időtartamban határozza meg.

7.2.1.6 Az ügyfélszolgálat, hibakezelő válaszideje:

Az ügyfélszolgálat és a hibafeltevő válaszideje a kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 80 %-ban teljesített válaszideje másodpercben. A válaszidő az az időtartam, amely a hívás felépítéshez szükséges cím – információ hálózaton történő vétel pillanatától a hibafeltevő, kezelő személyes bejelentkezéséig tart. A szolgáltató ezt a minimál célértéket 4 percben határozza meg.

7.2.1.7 A forgalommérésen alapuló számlázásnál a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

A szolgáltató a beérkezett panaszokat minden esetben annak érkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja és elintézi.

7.2.2 Előfizetői minőségi kifogások kezelése

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás minőségével nincsen megelégedve ezt bejelentheti a szolgáltatónál. Amennyiben a szolgáltató a bejelentéssel/ minőségi kifogással nem ért egyet, akkor az előfizető jogosult hatósági vagy egyéb független műszaki szakértőt felkérni. A szolgáltató jogosult jelen lenni a szakértői vizsgálaton. A független szakértő által megállapított mérési eredményeket a felek kötelesek elfogadni, illetve a szolgáltató köteles az előfizetői feltevés bizonyítékául figyelembe venni

7.2.3 A mérési módszerek:

A szolgáltató által meghatározott mérési mutatók mérése a 229/2008 (IX.12) kmr. szerint dokumentálva a szolgáltató által vezetett nyilvántartások, statisztikák, működtető és támogató rendszereinek adatai alapján, valamint a vizsgálóhívások segítségével történik.

7.3 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az igénybejelentés minimális tartalmi elemei:

1. az igénylő neve/cégneve lakcíme/székhely, értesítési / számlázási cím
2. természetes személy esetén születési név, születési hely, idő, személyi igazolvány száma és anyja neve.
3. nem természetes személy igénylő esetén, az adószám, cégjegyzékszám/nyilvántartási szám, és bankszámlaszám.
4. kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő a) és b) pont szerinti adatai is.
5. az előfizetői hozzáférési pont létesítés helye,
6. az előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat (egyéni vagy üzleti/intézményi)
7. igénybejelentés helye, ideje
8. tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat
9. igénylő elérhetősége

Az ügyfél adatait a szolgáltató jogosult ellenőrizni. Természetes személy esetén személyi igazolvány és lakcímkártya bemutatásával, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli társaság esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat, illetve aláírási címpéldány illetve ezzel egyenértékű dokumentumok bemutatásával.

8 Az előfizetői jogviszony

8.1.1 Az előfizetői jogviszony létrejötte

A szolgáltató nyilvántartásba veszi az igénylő telefonvonal létesítésére vonatkozó igénybejelentését.

A szolgáltató az ügyfél igénybejelentése alapján szerződés aláírt példányát megküldi az előfizető által megadott címre, és annak aláírt példányának visszaérkezését követően intézkedik az telefon állomás létesítése iránt. Amennyiben a szerződés aláírt példánya 14 napon belül nem érkezik vissza úgy az előfizetői jogviszony nem jön létre.

Az ügyfél az internetről letöltött egyedi előfizetői szerződés egy aláírt példányát megküldi a szolgáltatónak. Ez esetben a szerződés a szolgáltatóhoz történő megérkezés napján jön létre.

Az előfizető belépési díjat illetve az első havidíjat az állomás beszerelésével egyidejűleg / 8 napon belül köteles a szolgáltatónak megfizetni.

A szerződés ráutaló magatartással, illetve szóbeli megállapodás alapján is létrejön, amennyiben az előfizető igénybejelentése alapján a szolgáltató a szolgáltatást teljesítette és az ügyfél az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Az igénybejelentés történhet:

- személyesen
- telefonon
- faxon
- e-mail-ben.

A szerződést a felek határozott illetve határozatlan időre is köthetik.

A szolgáltatónak a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül meg kell kezdenie a szolgáltatást, kivéve, ha a felek az egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérően állapodtak meg. A szolgáltatónak jogában áll az előzetes műszaki felmérést követően 30 napon belül jelezni az előfizetőnek a szerződés teljesítésének késedelmét, illetve a szerződéstől való elállást és ennek okait.

8.1.2 A legrövidebb szerződési időszak

Abban az esetben ha az előfizetői szerződés határozott időre jön létre, - amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, úgy annak időtartama 3 hónapnál rövidebb idő nem lehet.

8.1.3 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

Az előfizetői szerződés módosítására kizárólag írásban kerülhet sor. A szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, vagy a szerződéskötés korábban részletezett szabályai szerint.

Az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, ha az az előfizető számára hátrányos rendelkezések tartalmaz. 15 napon belül jogosult rendes felmondással felmondani a szerződést.

A szerződést nem mondhatja fel erre hivatkozással az előfizető, ha azt kedvezményesen vette igénybe és a módosítás a kedvezményt nem érinti.

8.1.3.1 Szerződésmódosítás a felek közös megegyezésével

A felek a szerződést közös megegyezéssel az alábbi esetekben módosíthatják:

8.1.1.1.1 Áthelyezés

Az általános szerződési feltételek szerint áthelyezésnek minősül, amikor az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonosa előfizetői áthelyezés címen kérheti a szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását, a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, abban az esetben, az áthelyezéssel egyidejűleg az előfizető személyében változás nem következik be. Az áthelyezési kérelmet írásban kell benyújtani a szolgáltatóhoz, és a kérelemnek tartalmaznia kell a pontos (meglévő) szolgáltatási és áthelyezési címet, a kikapcsolás kért időpontját, és az előfizető (meghatalmazottja) aláírását. Meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazást is csatolni kell. A formai követelmények megfelelő áthelyezési kérelmet a szolgáltató egyeztetett időpontban, a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíti, amennyiben az előfizetőnek nincsen a korábbi címről fennálló tartozása, illetve az új helyen a műszaki feltételek adottak.

Amennyiben a fenti határidőt a szolgáltató saját hibájából nem tartja be, úgy köteles az előfizető részére kötbért fizetni, amelynek mértéke minden késedelemmel érintett naptári nap után az áthelyezési díj 10 %-a. A kötbér összegét a szolgáltató az általa kibocsátott számlán írja jóvá.

Abban az esetben, ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem megoldható, úgy a szolgáltató e tényről köteles az előfizetőt legkésőbb 15 napon belül értesíteni, úgy, hogy a szolgáltatás áthelyezésének várható időpontjáról is egyidejű tájékoztatást nyújt az előfizető részére. Ez esetben az előfizetői jogviszony a korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől kezdődően szünetel. A szünetelés időtartama a 2 évet nem haladhatja meg. Amennyiben a szünetelés időtartama a 2 évet meghaladja, úgy a szerződés megszűnik. A szerződés megszűnéséről a szolgáltató írásban köteles tájékoztatni az előfizetőt.

Az áthelyezés díját a díjtáblázat tartalmazza.

8.1.1.1.2 Átírás

Átírás során a hozzáférési pont módosítása nélkül változik az előfizető személye. Az előfizető kérheti a szolgáltatótól az előfizető személyének módosítását, amennyiben személyében bármily jogcímen (öröklés, szerződés, stb.) jogutódlás történik. A korábbi és az új előfizető együttesen kérhetik a szolgáltatótól az átírást. (mindkét fél által aláírva, vagy az ügyfélszolgálati irodában személyesen megjelenve) Korábbi előfizető halála vagy nem természetes személy megszűnése esetén az örökös /jogutód hagyatékátadó végzéssel illetve bírósági határozattal köteles igazolni az előfizető változásának szükségességét.

Az átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

1. előfizető nyilatkozata
2. természetes személy esetén: személyazonosság megállapításához szükséges irat,
3. nem természetes személy esetén: cégkivonat (bejegyző végzés) aláírási címpéldány (aláírás – minta)

Az átírás feltétele, hogy a vonalon előfizetői díjtartozás nem állhat fenn. Az átírás időpontját a felek maguk határozhatják meg, azonban az nem lehet rövidebb határidejű, mint a kérelem beérkezését követő 15 nap. A formailag megfelelő kérelmet a szolgáltató annak beérkezésétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Az esetben, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői kategória is változik, az új előfizetőnek a rá irányadó díjat kell megfizetnie.

Amennyiben a fenti határidőt a szolgáltató saját hibájából nem tartja be, úgy köteles az előfizető részére kötbért fizetni, amelynek mértéke minden késedelemmel érintett naptári nap után az átírási díj 10 %-a. A kötbér összegét a szolgáltató az általa kibocsátott számlán írja jóvá.

Az átírás díját a díjtáblázat tartalmazza.

8.1.1.1.3 Előfizetői szolgáltatások módosítása

Az előfizető az általa igénybe vett szolgáltatásokat igénye szerint, évente egyszer díjmentesen módosíthatja, kivéve, ha a szolgáltató egyoldalúan szolgáltatási csomagot és/vagy előfizetői díjat változtat. Határozott idejű hűségnyilatkozat esetén a szolgáltatáscsomag csak a szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén módosítható.

8.1.3.2 Szerződésmódosítás jogszabály által

Amennyiben jogszabályváltozás történik, úgy a szolgáltató jogosult az ÁSZF módosítására a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

8.1.4 A szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

A szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosítására, azonban a módosítást, annak hatálybalépését megelőző 30 napon belül köteles nyilvánosságra hozni, és az ügyfélszolgálaton ingyenesen elérhetővé tenni, illetve a hatóságnak megküldeni.

Az ÁSZF módosításra vonatkozó értesítés minimális tartalma:

1. utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
2. módosítások rövid leírása
3. módosítások hatályba lépésének időpontja
4. közzétett ÁSZF elérhetősége
5. díjmódosítás esetén: módosított díjak összege
6. a módosítás indoka (feltétel, jogszabályváltozás, hatósági döntés, egyéb lényeges körülmény)
7. az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén az előfizetőt megillető jogokat

8.1.4.1 Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja

A szolgáltató az előfizetőket a honlapján keresztül tájékoztatja az ÁSZF módosításáról.

8.1.5 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke

Díjfizetéshez az átírás, áthelyezés, illetve a szolgáltatásváltás tartozik, mértékét a díjtáblázat tartalmazza.

8.1.6 Az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

A szolgáltató köteles az áthelyezést – amennyiben annak műszaki feltételei adottak – a szabályszerű kérelem beérkezését követő 30 napon belül, az átírást a szabályszerű kérelem beérkezését követő 15 napon belül teljesíteni.

8.1.7 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

Az előfizetői szolgáltatás szünetelhet az előfizető kérésére, a szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, illetve egyéb olyan esetben, amely egyik fél magatartására sem vezethető vissza (vis major).

8.1.7.1 A szolgáltató részéről történő szüneteltetés

A szolgáltató a szolgáltatást, az előfizető előzetes tájékoztatása mellett hónaponként maximum 1 napot szüneteltetheti, a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje és karbantartása

miatt, ha műszakilag más megoldás (szünetelésen kívül) nem áll a szolgáltató rendelkezésére. A szolgáltató a szünetelés várható napjáról köteles az előfizetőt minimum 15 nappal korábban tájékoztatni.

A szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást előre nem látható és nem elhárítható külső körülmény esetén. (vis major)

A szolgáltató szüneteltetheti továbbá a szolgáltatását a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Amennyiben az előfizető az ÁSZF-ben is foglalt kötelezettségét megszegi, illetve, ha a szolgáltatáshoz használt berendezést átalakítja, szerződéstől eltérően üzemelteti, úgy a szolgáltató (az előfizető egyidejű értesítése mellett) a szolgáltatást szüneteltetheti.

8.1.7.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama

Az előfizető kérheti a szolgáltatás szünetelését, amely kérést a szolgáltatónak kötelessége teljesíteni. A szüneteltetés idejére a szolgáltató a hívószámot fenntartja az előfizető részére. Az előfizető a szolgáltatás szünetelését írásban kérheti legalább 15 nappal a kért kikapcsolás előtt, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett. Az előfizető maximum évenként 11 hónapra kérheti a szolgáltatás szünetelését, az igény bejelentésekor köteles megadni a szünetelés kezdő és végső időpontját. A szünetelés az előfizető által kért visszakapcsolásig, vagy a szerződés felmondásig tart. Az előfizető a szünetelés idejére kikapcsolási és üzemszüneteltetési díjat köteles fizetni.

Amennyiben az előfizetőnek díjtarozása van, illetve határozott idejű szerződést kötött a szolgáltatás igénybevételére, úgy a szüneteltetésnek nincs helye.

8.1.7.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke;

Amennyiben a szolgáltatás szünetelését az előfizető kérte, úgy a szünetelés idejére az előfizetőnek a díjszabásban meghatározott szüneteltetési havidíjat kell megfizetnie.

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető hibájából szünetel, úgy az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

Amennyiben a szolgáltatás a szolgáltató hibájából, vagy egyik félnek sem felróható okból szünetel, úgy az előfizető díj fizetésére nem köteles.

Amennyiben a szünetelés a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt következik be, úgy a szünetelés ideje alatt a havi előfizetési díj fizetendő.

8.1.7.4 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának,

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének korlátozására, minőségi vagy más jellemzők csökkentésére, amennyiben.

- az előfizető veszélyezteti vagy súlyosabb esetben akadályozza a szolgáltató hálózatának működését különösképpen ha az előfizető a hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel végberendezést csatlakoztat
- az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíti
- ha az előfizetőnek 30 napon túli díjtarozása van
- ha az előfizető a megállapodott szolgáltatáson felül egyéb szolgáltatásokat is igénybe vett.

A szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását megszüntetni, ha az előfizető a korlátozást kiváltó okot megszünteti és ezt a szolgáltatónál bejelenti.

A feloldás díja a díjszabásban található.

A szolgáltató a különösen hosszú folyamatos vonalkapcsolat esetén minden hívásirányban jogosult a hívást automatikusan bontani. Különösen hosszú vonalkapcsolat alatt a 60 percet meghaladó hívások értendők.

8.1.7.5 az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei;

Az egyedi előfizetői szerződés az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi minimálértékektől eltérő minimálértékeket határozhat meg. A szolgáltató a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől rosszabb célértéket kizárólag Üzleti/Intézményi előfizető esetén állapíthat meg, abban az esetben ha az eltérő minőségi célértékhez eltérő díjazást alkalmaz.

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

A határozott időre kötött előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- a) a határozott idő letelik
- b) szolgáltató jogutód nélküli megszűnik
- c) természetes személy előfizető meghal
- d) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnik
- e) egyedi előfizetési szerződésben megjelölt szolgáltatást a szolgáltató véglegesen megszünteti. (ez esetben a szolgáltatónak a szolgáltatás megszűnését megelőző 60 napon belül tájékoztatást kell adnia)
- f) a szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik
- g) a felek így egyeznek meg.

Rendkívüli felmondás a határozott idejű szerződés esetében:

A határozott idejű előfizetői szerződést bármelyik fél jogosult 15 napos határidővel felmondani, a másik fél súlyos szerződésszegése esetén, illetve ha a másik fél ellen jogerős bírósági végzéssel elrendelt csőd-, felszámolási- vagy végelszámolási eljárás van folyamatban.

Az előfizető részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- az előfizető veszélyezteti vagy akadályozza a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a jogkövetkezményekre történt figyelmeztetést követő 3 napon belül nem szünteti meg,
- az előfizető nem teszi lehetővé a szolgáltató számára a bejelentett hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzést
- az előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon, vagy célokra használja.

A szolgáltató részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, ha

- a szolgáltató a szolgáltatást neki felróható okból, alkalmanként minimum 96 óra időtartamban nem nyújtja. Nem számít a szolgáltató hibájának, ha azt az előfizetői szerződés, jogszabály lehetővé teszi.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés megszűnik, ha

- a) a szerződést valamelyik fél felmondja
- b) a szolgáltató jogutód nélkül megszűnik,
- c) természetes személy előfizető meghal

- d) nem természetes személy előfizető jogutód nélkül megszűnik,
- e) egyedi előfizetési szerződésben megjelölt szolgáltatást a szolgáltató véglegesen megszünteti.(ez esetben a szolgáltatónak a szolgáltatás megszűnését megelőző 60 napon belül tájékoztatást kell adnia)
- f) a szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik
- g) a felek így egyeznek meg.

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető bármikor jogosult írásban, 8 napos felmondási határidővel felmondani.

A határozatlan idejű előfizetői szerződést a szolgáltató minimum 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani, ide nem értve a díjnemfizetés és szerződésszegés eseteit.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 nap felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre történt figyelmeztetés ellenére sem egyenlítette ki.

Rendkívüli felmondás a határozatlan idejű szerződésben:

A határozatlan idejű előfizetői szerződést bármelyik fél jogosult 15 napos határidővel felmondani, a másik fél súlyos szerződésszegése esetén, illetve ha a másik fél ellen jogerős bírósági végzéssel elrendelt csőd-, felszámolási- vagy végelszámolási eljárás van folyamatban.

Az előfizető részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- az előfizető veszélyezteti vagy akadályozza a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a jogkövetkezményekre történt figyelmeztetést követő 3 napon belül nem szünteti meg,
- az előfizető nem teszi lehetővé a szolgáltató számára a bejelentett hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzést
- az előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon, vagy célokra használja.

A szolgáltató részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, ha

- a szolgáltató a szolgáltatást neki felróható okból, alkalmanként minimum 96 óra időtartamban nem nyújtja . Nem számít a szolgáltató hibájának, ha azt az előfizetői szerződés, jogszabály lehetővé teszi.

Az előfizető a rendes felmondását nem köteles indokolni.

A szolgáltatói felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) felmondás indoka
- b) felmondási idő, annak lejáta
- c) ha a felmondási idő alatt az előfizető a felmondásra okot adó körülményt megszünteti, úgy a szerződés nem szűnik meg.

A szolgáltató az előfizetőt a felmondásról minden esetben térítvevényes ajánlott levélben értesíti.

A szolgáltató jogosult mindazon költségek előfizető felé történő továbbhárítására, amelyek az előfizetői díj nemfizetés következtében nála jelentkeztek.

Az előfizető a szolgáltatási szerződés hatálya alatt fennálló tartozásaiért helytállni köteles a szerződés megszűnése esetén is.

9 A hibabejelentő

A szolgáltató az ügyfélszolgálat mellett – a szolgáltatás zavartalan és folyamatos működésének biztosítása érdekében – székhelyén hibabejelentő szolgálatot is működtet.

9.1 A hibabejelentő elérhetősége:

Az előfizető az általa észlelt hibát (előfizetői szolgáltatás meghibásodása) a következő módokon jelentheti be:

személyesen a hibabejelentőben: 1117 Budapest, Budafoki út 70.

Telefonon: 211-2000

Email-ben: tl@tl.hu

9.2 Vállalt hibaelhárítási célértékek:

Az ügyfélszolgálat illetve a hibabejelentő elérhetőségének biztosítása érdekében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentőbe érkező hívások 75 %-a esetén legfeljebb 240 másodpercen belül az ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett hibákat 48 órán belül kivizsgálja és azokat 7 munkanapon belül megjavítja. Amennyiben a hiba elhárítása kizárólag az előfizető helyiségében és az általa meghatározott időpontban lehetséges, akkor a hiba elhárítási határideje akkor kezdődik, amikor az előfizető a szolgáltató számára a bejutást lehetővé tette. Minőségi panasz hibaelhárítási idejére vonatkozó vállalt minimál érték nem teljesülése esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke 25%

9.3 Hibabejelentés nyilvántartásba vétele:

Hibabejelentés:

Az előfizető által a szolgáltató hibabejelentő munkatársának tett olyan bejelentés (telefonon, személyesen, írásban) amely az előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a szolgáltató által vállalt minőségi célértékek el nem érő szintű szolgáltatására vonatkozik.

A hibabejelentés minimális tartalmi elemei:

- bejelentő neve, címe, telefonszáma
- hiba jellege (rövid leírása)
- előfizető azonosítási adatai (név, cím, ügyfélazonosító)

Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a szolgáltató is megállapította. A hibabejelentést a szolgáltató az előfizető részére visszaigazolja és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba is veszi. A szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen ÁSZF-nek megfelelő hibajegyet vesz fel. A szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a hiba elhárításának időpontját a hibajegyen rögzíti. (Ha a hiba elhárítás érdekében távközlési berendezés cseréje szükséges, ennek ténye is a hibajegyen kerül rögzítésre)

A nyilvántartás minimális tartalmi elemei:

- előfizető címe, azonosítója
- előfizetői hívószám
- hibajelenség rövid leírása
- hibajelenség időpontja (év, hó, nap, óra)
- hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye

- hiba oka
- hibaelhárítás módja és időpontja (év, hó, nap, óra), eredménye (eredménytelenség esetén annak okát)
- előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul köteles megkezdeni a hiba behatárolását. Hiba esetén megkezdi a szolgáltató a hiba elhárítását és haladéktalanul értesíti az előfizetőt

- a vizsgálat alatt tapasztalt tényekről (a hiba észlelhető volt-e vagy nem; a hiba esetlegesen az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel)
- a hiba kijavításának megkezdéséről
- a hiba javításának várható idejéről
- arról, ha esetlegesen a hibát átmenetileg vagy tartósan nem tudja kijavítani és ezért az ÁSZF-ben meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.

10 Az ügyfélszolgálat

A szolgáltató székhelyén ügyfélszolgálati irodát is működtet, az előfizetőkkel való közvetlen kapcsolat érdekében, az előfizetők tájékoztatásra, bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és orvoslására.

Az ügyfélszolgálati iroda elérhetősége:

Cím: 1117 Budapest, Budafoki út 70.

Telefon: 211-2000

E-mail: tl@tl.hu

Az ügyfélszolgálat útján az előfizetők a szolgáltatásokról tájékoztatást kérhetnek, bejelenthetik igényüket szolgáltatás igénybevételére, szerződést köthetnek, módosíthatnak, és mondhatnak fel, informálódhatnak és tájékoztatást kérhetnek, hibát és panaszt jelenthetnek be.

A szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és az azok alapján tett intézkedéseket a nyilvántartásában utólagosan ellenőrizhető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával egy évig megőrzi. A szóban érkezett bejelentéseket, panaszokat valamint az előfizetővel folytatott beszélgetéseket – a hívó előzetes tájékoztatása mellett – a szolgáltató rögzíti, és 5 éven át megőrzi, és az előfizető/bejelentő kérésére rendelkezésre bocsátja.

10.1 Az ügyfélszolgálat működése

Az ügyfélszolgálaton a szolgáltató munkanapokon reggel 8 és este 16 óra között személyesen illetve telefonon áll az ügyfelek rendelkezésére. A többi időpontban üzenetrögzítőn illetve e-mailben tehetnek bejelentést az előfizetők.

Az ügyfélszolgálaton a szolgáltató közzéteszi, hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban

- a panaszok, bejelentések milyen feltételek mellett tehetőek meg,
- a panaszok, bejelentések kivizsgálásának határideje,
- azon szervek listája, ahova az előfizető a panaszok nem teljesítése esetén fordulhat.

10.2

Az előfizetői bejelentések

Az előfizető az ügyfélszolgálaton keresztül a szolgáltatással kapcsolatban bármilyen bejelentéssel élhet.

10.3

A panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények)

A szolgáltatóhoz érkezett díjreklamációt a szolgáltató annak bejelentésétől számított 30 napon belül köteles kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről az előfizetőt tájékoztatni. Amennyiben a szolgáltató az előfizető bejelentését, díjreklamációját elutasítja, úgy az előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának vizsgálatát kezdeményezni. A vizsgálat eredményét a szolgáltató annak lezárását követően 15 napon belül közli az előfizetővel. Amennyiben a díjösszezszerűségét vitatja az előfizető, úgy a szolgáltató köteles annak bizonyítására, hogy a számlázási rendszere zárt, a számla összege helyesen került megállapításra.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a vonatkozó adatkezelési szabályok figyelembe vétele mellett.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásból megállapítható, hogy a díjreklamáció a szolgáltató hibája okozta, úgy az előfizető kérésére az adott naptári évre vonatkozó adatokat nyomtatva a szolgáltató köteles havonta átadni az előfizetőnek.

Amennyiben az előfizetőtől származó bármely reklamáció jogosnak bizonyul a szolgáltató köteles az igénybe vett szolgáltatástól függően kötbért fizetni.

A panasz elutasítás esetén az egyéni előfizető jogosult a Fogyasztóvédelmi főfelügyelőség és a területi felügyelőségek eljárását kezdeményezni.

Az előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. A felek kötelesek megkísérelni az egyeztetést, mielőtt hírközlési hatósághoz, fogyasztóvédelmi felügyelőséghez vagy bírósághoz fordulnának.

Az előfizetői jogviszonyból eredő vitás kérdések rendezésére a felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, valamint az előfizetők tájékoztatása során a szolgáltató köteles együttműködni a fogyasztók érdekképviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

11 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

11.1 az előfizetőt megillető kötbér mértéke

A szolgáltató a neki felróható okból bekövetkezett késedelem vagy hibás teljesítés esetén az előfizetőnek kötbér fizetésére köteles.

Késedelmes szolgáltatás esetén: ha a szolgáltató az ő érdekkörében felmerült okból nem biztosítja a szolgáltatás rendelkezésre állását. A szerződés megrendelésének időpontjától a tényleges átadásig terjedő időszakra vonatkozó kötbér fizetési kötelezettség. Ezen idő alatt az előfizető mentesül az előfizetői szolgáltatás megfizetésének díja alól.

Minőségi hiba esetén: Ha az Előfizető által szabályszerűen bejelentett és valószínűsíthető, olyan hiba következtében, amely keletkezése a Szolgáltató részére felróható és az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, továbbá a hiba elhárítása során a szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális időtartamot a Szolgáltató köteles az előfizetőnek kötbért fizetni. Amennyiben a hiba okának kivizsgálása vagy annak kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, úgy az előfizető késedelmes rendelkezésre-állásából eredő időtartam a vállalt javítási idő be nem számítható be.

Kötbér alapja

Amennyiben a szolgáltatást a késedelem, vagy a hiba következtében nem lehet igénybe venni a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a kötbérfizetési kötelezettséget kiváltó okot közvetlenül megelőző hat hónapban, az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese. (hat hónapnál kevesebb idejű szerződés alapján a teljes időszak átlagát kell figyelembe venni.) Ha a minőségi hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a fentiek szerint kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával kell elszámolnia, illetve jóváírnia.

11.2 a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A hibajavítás átmeneti vagy tartós lehetetlenséges esetén az előfizető a díjtáblázat szerinti díjcsökkentés illeti meg.

11.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az előfizetőnek a szolgáltatóval fennálló vita rendezésére a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala és egyéni előfizetői szerződés esetében a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet közreműködésére van lehetőség.

A felek kötelesek az előfizetői szerződésből eredő vitáikat kölcsönös egyeztetéssel békés úton rendezni, amennyiben ez nem sikerül, úgy a felek kikötik a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét a szerződésből eredő bármely vita eldöntésére.

12 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

Az előfizetői végberendezéseket (készülék) úgy kell kialakítani, hogy az biztonságosan működjön (élet-, egészségvédelmi és biztonsági követelményeknek megfelelően.) Megfeleljen továbbá az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó külön jogszabályban foglalt érintésvédelmi követelményeknek.

A készülékeknek kötelezően alkalmasnak kell lenniük:

- távközlő hálózaton keresztül más készülékekkel történő együttműködésre, és interfészekhez való csatlakozásra.
- ne okozzon káros hatást a távközlő hálózatban, annak működésében
- a felhasználó személyes adatainak és magánélethez fűződő jogainak védelmére

- visszaélések megakadályozására
- készenléti, segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre
- látás, hallás, mozgásban korlátozott személyek általi használatra.

A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az ÁSZF előző bekezdésében felsorolt alapvető követelményeket és megfelelőségi jelöléssel el van látva. (CE, H) Ez esetben a szolgáltató a végberendezés hálózathoz való csatlakoztatását nem tagadhatja meg.

Az előfizető köteles az általa használt saját eszköz karbantartásáról gondoskodni, illetve az általa használt, a szolgáltató tulajdonát képező eszköz karbantartását, javítását a szolgáltató vagy megbízottja/alvállalkozója részére lehetővé tenni.

Az előfizető köteles gondoskodni a végberendezések esetleges tápellátásáról.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az előfizető által való igénybevételét ellenőrizni, az igénybevétel helyszínén. A helyszínre történő zavartalan bejutást az előfizető köteles biztosítani.

A szolgáltató jogosult kizárólag mérési és karbantartási célból az érintett szolgáltatás szüneteltetésére. A szolgáltató köteles ezen munkálatait úgy időzíteni, hogy lehetőség szerint kisforgalmú időszakokra essen. Az ilyen ellenőrzés, karbantartás miatti szolgáltatás kiesés ideje nem haladhatja meg alkalmanként a 72 órát, évenként pedig az 5 napot.

Ha az előfizető a helyiségébe történő bejutást a szolgáltató részére nem biztosítja, a szolgáltató mentesül minden, a karbantartás, ellenőrzés elmulasztásából eredő további felelősség alól.

A karbantartás ideje alatti kiesési idő nem csökkenti az éves rendelkezésre álló időt.

13 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás;

Az előfizető köteles a szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, adatokat megadni. Amennyiben az előfizető adataiban változás állna be, úgy köteles arról a szolgáltatót 15 napon belül tájékoztatni.

A szolgáltató akkor jogosult az előfizető személyes adatainak kezelésére, ha az előfizető az előfizetői jogviszony fennállása alatt ahhoz hozzájárult, illetve ha azok kezelését jogszabály lehetővé teszi, illetve előírja.

A szolgáltató az előfizető által megadott adatokról köteles nyilvántartást vezetni, de azt csak saját maga részére végzett kutatás illetve statisztika részére használhatja fel.

13.1 Hívások rögzítése, megfigyelése:

A szolgáltató kizárólag forgalmi illetve méretezési és ellenőrzési célból végezhet hívásmegfigyelést, a beszélgetések nem rögzítheti és nem hallgathatja ki. A hívások tartalmát a szolgáltató köteles bizalmasan kezelni. A szolgáltató az ügyfélszolgálatára érkező hívásokat megismerheti, és az ügyfélszolgálatára érkező hívásokat rögzítheti, abból a célból, hogy az előfizetői nyilatkozatok tartalmát utólagosan igazolni tudja. A rögzítés tényére a szolgáltató minden ügyfelének a hívás kezdetén fel kell hívja a figyelmét. Az ügyfél kérésére az

ügyfélszolgálat tájékoztatja a hangrögzítés céljáról, időtartamáról, valamint arról, hogy az információhoz kik és milyen célból férhetnek hozzá. Amennyiben a telefonos ügyfélszolgálat hívásakor az ügyfél a hangfelvétel miatt nem kívánja a beszélgetést folytatni, levélben, faxon vagy a személyesen is megrendelheti a szolgáltatásokat, elmondhatja reklamációját.

A hangfelvételeket a szolgáltató a telefonbeszélgetést követő egy évig, vagy az adott hangfelvételt érintő követelés elévüléséig tárolja. Az érintett írásbeli kérelmére a szolgáltató a rögzített információt – jegyzőkönyv felvétele mellett – haladéktalanul törli.

Jelen bekezdés szerinti törlési kötelezettség nem vonatkozik azokra a telefonon tett előfizetői nyilatkozatokra, amelyek az előfizetői jogviszonyt közvetlenül érintik.

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

A hibabejelentő szolgálat a beérkező hívásokat rögzíti. A rögzítés célja, hogy az előfizetői bejelentéseket és azok tartalmát a szolgáltató és az előfizető utólag ellenőrizni tudja.

13.2 Személyes adatok védelme

A szolgáltató köteles az adatkezelés minden fázisában betartani az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat, nevezetesen a

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv.;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet, valamint
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és a hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) kormányrendeletben foglaltak

A szolgáltató adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot készíti, amelyet az ügyfélszolgálaton tud megtekinteni az érdeklődő.

Az **adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat** részletesen tartalmazza

1. a szolgáltató által kezelt személyes adatok körét
2. adatok tárolásának időtartamát
3. személyes adatok továbbításának eseteit
4. személyes adatok kezelésének jogcímét
5. személyes adat kezelésének célját
6. jogszabályi hivatkozásokat.

Tartalmazza továbbá a szolgáltató által gyűjtött, tárolt és feldolgozott adatok körét

1. a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából
2. a díjszámítás és díjfizetés helyességének ellenőrzése céljából
3. minőségi célokból

A szolgáltató köteles az adatvédelmi biztostnak kérésre az adatbiztonsági szabályzatot átadni.

14 Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok;

14.1 Díjfizetési kötelezettség

Az előfizető a telefon szolgáltatás igénybevételéért díjat köteles fizetni. A díjszabást a 1. számú melléklet tartalmazza.

Egyszeri díj: minden olyan díj, amelyet a szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséért, beállításáért, elindításáért számít fel, egyszeri alkalommal a szolgáltatás kezdetekor.

Havi (előfizetési) díj: az a díj, amelyet a szolgáltató forgalomtól függetlenül számít fel, amely a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő igénybevételének lehetőségének illetve a rendelkezésre állásnak a díja.

Forgalmi díj: az a díj, amit az előfizető az általa lebonyolított forgalom után köteles fizetni, a szolgáltató által adott számlázási időszakban mért adatok alapján.

14.2 Díjak számítása

A fizetendő díjakat a szolgáltató a díjszabásban megadott havi előfizetési és forgalmi díjak alapján számítja. Tört hónap esetén az első hónapban arányos havi előfizetési díjat kell fizetni. A forgalmi díj hívásonként a hívás másodpercekben mért időtartamának és a díjtáblázat adott híváshoz tartozó percdíja hatvanad részének szorzata.

14.3 A díjfizetés módja, gyakorisága

Az előfizető az előfizetői szerződés alapján köteles a szolgáltató által havonta kiállított számlát kiegyenlíteni. A szolgáltató által kiállított számla tartalmazza a tárgyhavi előfizetési díjat, illetőleg a tárgyhót megelőző hónap forgalmi díját.

A számlát az előfizető választása szerint csekken vagy hitelintézetten keresztül, átutalással fizetheti meg a szolgáltatónak, a szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett bankszámlára. A számla akkor tekinthető teljesítettnek, ha annak ellenértéke a szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül.

TLT Telecom Kft. 1117 Budapest, Budafoki út 70.
Bankszámlaszám: 11722003-20140397-00000000

14.4 Fizetési határidő

A számla kiegyenlítésének határideje a számla kiállításától számított 10 nap, amely minden esetben a kiállított számlán feltüntetésre kerül. Az előfizetőnek a fizetési határidő túllépése esetén a Ptk-ban meghatározott késedelmi kamatot kell fizetnie. (Egyéni előfizető esetén Ptk. 301 §, üzleti előfizető esetén a Ptk. 301/A § rendelkezései az irányadóak.)

Amennyiben a szolgáltató hibás számlát bocsát ki az előfizető felé, úgy azt a késedelmi kamat összegével növelten köteles jóváírni a következő esedékes számlájában.

14.5 Kedvezmények

A szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokra díjcsomagokat képezhet és a szolgáltató az előfizető részére mennyiségi, minőségi vagy egyéb kedvezményt adhat. A kedvezmény lehet egyedi vagy csoportos.

Amennyiben a kedvezményes időszak alatt a határozott idejű szerződés az előfizető hibájából szűnik meg, úgy az előfizető köteles az előfizetői szerződés lejártáig járó havi előfizetési díjak és az addig nyújtott kedvezmények meg illetve visszafizetésére.

A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult. A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

15 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;

A számhordozás az az eljárás, amely során az előfizető jogosult megtartani előfizetői számát, a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül az előfizetői szám megtartása mellett a szolgáltatóval szerződést kötni, amennyiben az előfizető már rendelkezik

- a) földrajzi Előfizetői számmal, vagy
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számmal,

Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató, tehát az szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén az szolgáltató részére kell írásban, igénybejelentő lapon bejelentenie. Az szolgáltató az előfizetőt (a szerződés megkötéséhez is szükséges) okiratok alapján azonosítja. Amennyiben az igénylő ezen okiratok bemutatását megtagadja, úgy a szolgáltató jogosult a szerződés megkötését és a szám átvételét megtagadni. Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról másolat csak az előfizető írásbeli hozzájárulásával engedélyezhető. A szolgáltató az előfizető személyes adatainak kezelése során az Eht. 154.§ és egyéb, esetlegesen alkalmazandó jogszabályok betartásával jár el.

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló Előfizetői Szerződésében szereplő összes számra külön, vagy az Előfizetői Szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető. Az átvevő szolgáltató, azaz a TLT Telecom Kft. az előfizetői szerződés megkötését követő 5 munkanapon belül felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

A Szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni, melynek érdekében előfizető köteles a szolgáltató részére meghatalmazást adni. az előfizető jogosult a hordozott

számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is. Az előfizető az előfizetői szám hordozását vagy továbbhordozását legkorábban az adott előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezheti. Amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak, úgy az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt.

A Számhordozási igény az alábbi esetekben tagadható meg:

- a) ha az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható
- d) a számhordozási igényt az előfizető a fent rögzített 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Az előfizető átadó szolgáltatóval szemben fennálló esetleges számlatartozása a számhordozás időpontjában esedékessé válik. Ezt a tartozást az előfizető kiegyenlítheti, vagy az előfizető képviseletében az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Az átvevő szolgáltató ezt az előfizetővel történő megállapodás alapján jogosult kiszámlázni, illetve egyéb módon megállapodni. Amennyiben az átvevő szolgáltató a követelést átvállalta, úgy az átadó szolgáltató a számhordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg.

16 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Tekintettel arra, hogy a végponti csatlakozást a hozzáférést biztosító szolgáltató bocsátja az előfizető rendelkezésére, így a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályait az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatóval fennálló jogviszonya szabályozza.

Az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltató (vagy másik közvetítő-választást nyújtó szolgáltató) részére eljuttatott nyilatkozata vagy magatartása, amely arra irányul, hogy az előfizető a forgalmát részben vagy egészben más szolgáltatón keresztül kívánja bonyolítani (másik Szolgáltató igénybevétele) a fennálló előfizetői szerződés - azon telefonvonalak tekintetében, amelyekre nézve a forgalmat nem a szolgáltató bonyolítja, az átfordítást követő számlázási időszak végével – megszűnését eredményezi. Amennyiben ez a határozott idejű szerződés tartama alatt történik, a szolgáltató felmondási kötbérre jogosult.

17 A felügyeleti szerv címe, telefonszáma;

17.1 Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

A szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala (a továbbiakban NHH) gyakorolja.

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefon: +36 1 457 7100
Telefax: +36 1 356 5520

17.2

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

A Hírközlési Fogyasztói Jogok képviselőjének feladata, hogy a fogyasztók érdekeinek védelme érdekében a fogyasztói csoportokat érintő anomáliák feltérképezése, lehetséges megoldások kidolgozása, preventív érdekérvényesítés. A bejelentések szakszerű kezelése, fogyasztói jogok támogatása, szükség esetén próbaperek indítása.

Fogyasztói tájékoztatás minden olyan kérdéstről, amellyel kapcsolatban félreértések vannak. Rendszeres tájékoztatás arról, hogy a fogyasztók hogyan használhatják jobban és olcsóbban az egyes információtechnológiai eszközöket.

Együttműködés és hatékony összehangolt érdekvédelmi tevékenység a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalával, egyéb társhatóságokkal illetve a hírközlési szervezetekkel kapcsolatos érdekvédelmi szervezetekkel.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefon: +36 1 457 7141
Telefax: +36 1 457 7105
e-mail: hfjk@nhh.hu

17.3

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény (Eht) rendelkezéseinek megsértése esetén fordulhat hozzá a fogyasztó.

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 234.
Telefon: +36 1 459 4800
Telefax: +36 1 210 4677
Honlap: www.nhf.hu

Közép – magyarországi Regionális Igazgatóság

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 144.
Telefon: +36 1 328 0185
Telefax: +36 1 411 0116

17.4 Gazdasági Versenyhivatal

A szolgáltató olyan magatartása esetén fordulhat hozzá bárki, amely a 1996.évi LVII. Tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló törvénybe ütközik.

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf.: 28.

Telefon: +36 1 472 8900
Telefax: +36 1 472 8905
Honlap: www.gvh.hu

17.5 Budapest XI. kerületi Önkormányzat jegyzője

Cím: 1113 Budapest XI. ker. Bocskai út 39/41.
Telefon: +36 1 372-4522
Telefax: +36 1 466 6936
honlap: www.ujbuda.hu

17.6 Budai Központi Kerületi Bíróság

Cím 1021 Budapest, Budakeszi út 51/b.
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.:22
Telefon: +36 1 391-4930
Telefax: + 36 1 391 4995

18 Az általános szerződési feltételek elérhetősége.

Az általános szerződési feltételek elérhetőek a cég ügyfélszolgálatán (1117 Budapest, Budafoki út 70.), valamint az a cég honlapján (www.tlt.hu)