Általános Szerződési Feltételek

5. sz. melléklet Számhordozás, szolgáltatóváltás, hálózathasználati irányelvek és Egyetemes szolgáltatás részletes leírása

helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra,

helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatásra,

helyhez kötött rádió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatásra,

helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás szolgáltatásra

Hatályos: 2026.10.12.

Előző módosítások dátuma: 2026.10.02.

Honlap: www.zenonnet.hu

Az ÁSZF tartalmazza az előfizetők előzetes tájékoztatását szolgáló információkat is.

Tartalom

5. sz. melléklet Számhordozás, szolgáltatóváltás, hálózathasználati irányelvek és Egyetemes szolgáltatás részletes leírása 3

5. A. sz. melléklet Szolgáltatóváltás és számhordozás szabályai ***3***

1. Fogalmak a rendelet alkalmazásában: 3

2. Szolgáltatóváltás és számhordozhatóság 4

3. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás 5

4. Kompenzáció 6

5. Számhordozhatóság általános szabályai 7

6. A számhordozás szolgáltatókra vonatkozó szabályai 8

7. A számhordozhatóság díjai 8

8. A számhordozás feltételei 9

9. Számhordozási eljárás 10

10. Kompenzáció 11

11. A hívás- és jelzésirányítás hordozott számokra 12

12. Előfizetői minta a számhordozáshoz 14

5. B. sz. melléklet A hálózathasználati irányelvek ***15***

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe 15

2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása 15

3. Általános hálózathasználati irányelvek 15

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek 16

5. A kapcsolattartás irányelvei 17

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek 17

7. Nyílt rekurzív névszerver létesítése 17

8. A hálózathasználati irányelvek módosítása 17

5.C. sz. melléklet Egyetemes szolgáltatás igénybevételének feltételei, szolgáltatások leírása ***18***

1. A Szolgáltató egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó 18

kötelezettsége 18

2. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételének feltételei 18

3..Az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás tartalma 22

4. Egyetemes szolgáltatási díjak 28

5. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó szolgáltatás minőségi célértékek 29

5. sz. melléklet Számhordozás, szolgáltatóváltás, hálózathasználati irányelvek és Egyetemes szolgáltatás részletes leírása

5. A. sz. melléklet Szolgáltatóváltás és számhordozás szabályai

A Szolgáltatóváltásról és a Számhordozásról szóló Elnöki rendelet hatálya kiterjed:

a) az előfizetőkhöz hívószámot rendelő és az Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóra (a továbbiakban: szolgáltató), valamint

b) az előfizetőre, a számhasználóra és a felhasználóra terjed ki.

1. Fogalmak a rendelet alkalmazásában:

1. átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a számot egy másik szolgáltatóhoz átviszi;
2. átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megköti, vagy a számhordozási eljárásban a számát egy másik szolgáltatótól áthozza;
3. berendezés kód: a szolgáltató által adott háromjegyű számból álló kód, amely földrajzi szám esetében megjelöli azt a kapcsolási eszközt, amelyhez a hordozott szám előfizetője csatlakozik, vagy azt az összekapcsolási pontot, amelyen keresztül a hordozott szám előfizetője közvetlenül elérhető;
4. együttműködési teszt: a szolgáltató elméleti és műszaki alkalmasságának ellenőrzése a központi referencia adatbázis használatához;
5. hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala;
6. hely szerinti számhordozás: helyhez kötött telefonszolgáltatásnál az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének vagy technológiájának – az irányítási információ változásával járó – megváltoztatása esetén;
7. hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződtető hálózata felé továbbítja;
8. hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének vagy technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;
9. irányítási információ: a hordozott számot, a hozzá tartozó irányítási számot és az érvényesség időtartamát tartalmazó információ;
10. irányítási szám: szolgáltatókódból és berendezés kódból álló információ, amely a hordozott számokra irányuló hívások és jelzések megfelelő irányítását teszi lehetővé;
11. irányítást végző szolgáltató: az a szolgáltató, amely a hívások vagy jelzések hordozott számokra való irányításához szükséges irányítási számot a hívásba vagy jelzésbe beiktatja;
12. jelzésirányítás: az a hálózati funkció, amely a hívásirányításon kívüli, a számhordozás során is biztosítandó szolgáltatások megvalósításához szükséges jelzéseket elemzi, és hordozott számok esetén beilleszti a valós végződésre utaló jelzésirányítási információt, és a jelzést a valós végződtető hálózat felé irányítja;
13. jelzés relé funkció: olyan jelzéshálózati funkció, amely mind a hívásfelépítéssel kapcsolatos, mind a hívásfelépítéstől független jelzésüzenetek esetében képes a hordozott számok felismerésére és szükség esetén azok irányítási információval való ellátására;
14. kapcsolattartó: az a személy, aki jogosult a szolgáltató nevében a központi referencia adatbázissal kapcsolatos adminisztratív kérdésekben eljárni;

15. késleltetés: a szolgáltatóváltási vagy számhordozási megállapodásban rögzített nap és a szolgáltatáskiesés nélkül végrehajtott szolgáltatóváltás vagy számhordozás napja közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;
16. központi referencia adatbázis, vagy KRA: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók e rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;
17. számátadási időablak: minden munkanap 20 órától kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmezőátadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
18. számhasználó: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendelet szerinti számhasználó;
19. számhordozás kezdeményezője: a számhordozási eljárás kezdeményezésére jogosult előfizető, számhasználó, és az utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője;
20. számhordozási megállapodás: a számhordozásra vonatkozó igénybejelentés alapján a számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely a hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza;
21. szolgáltatáskiesés: szolgáltatóváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átadó szolgáltatónál történő megszűnése és az átvevő szolgáltatónál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;
22. szolgáltatóváltási megállapodás: az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó igénybejelentés alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az átadó szolgáltatónál megszüntetendő szolgáltatásokat és a szolgáltatóváltás dátumát is tartalmazza;
23. szolgáltatókód: a hatóság által adott háromjegyű számból álló kód, amely a KRA-ban a szolgáltatót, vagy a szolgáltató üzletág részegységét jelöli;
24. tranzakció: egy adott szám vagy számtartomány átadására, egy hordozott szám vagy számtartomány hordozottságának vagy számhasználatának megszüntetésére, továbbá a KRA adatainak letöltésére vonatkozó, a KRA-ban rögzített, tranzakcióazonosítóval ellátott bejelentési, jóváhagyási, módosítási, törlési vagy letöltési művelet;
25. tranzakcióazonosító: a szolgáltató vagy a hatóság által adott egyedi azonosító;
26. tranzakciózárás: a számátadási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót – letöltési művelet kivételével – nem fogad el;
27. utólagos számhordozás: az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül kérelmezett számhordozás az előfizetői felmondással megszűnt előfizetői szerződésben szereplő számra, a megszűnt szerződés szolgáltatója, mint átadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvevő szolgáltató között;
28. üzenet: a KRA-ból a szolgáltató által letöltendő, a KRA által elektronikus formában tárolt, a szolgáltatót érintő, számhordozással kapcsolatos információ.

2. Szolgáltatóváltás és számhordozhatóság

- Az internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató a szolgáltatóváltást 23/2020 NMHH Elnöki rendelet szerint biztosítja.

(5) A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és számhordozás jogát, az utólagos számhordozást is ideértve, nem korlátozhatják.

(6) A szolgáltatóváltás és a számhordozás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezőjének megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál.
(7) A szolgáltatóváltási és számhordozási eljárás feltételeiről, kezdeményezéséről és eljárásrendjéről, valamint az előfizetői és számhasználói kompenzáció feltételeiről az érintett szolgáltató általános tájékoztatást ad az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. § (1) bekezdése szerint.
(8) A szolgáltatóváltási és számhordozási folyamat előtt és alatt az érintett szolgáltató az előfizető vagy számhasználó kérésére az egyedi szolgáltatóváltási, vagy számhordozási ügy részleteiről tájékoztatást ad az ügyfélszolgálatán.
(9) A szolgáltató a szolgáltatóváltási és számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi
a) ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos és – ha a szolgáltató ilyet működtet – az internetes ügyfélszolgálatot is, ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető, vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezője megfelelően azonosítható és
b) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.
(10) A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és a számhordozás megvalósítása érdekében együttműködnek.

3. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

(1) Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt átvevő szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az internet-hozzáférési szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.
(2) Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz a 3. § (3) bekezdése szerinti számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, az internethozzáférési szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.
(3) A szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére jelenti be.
(4) Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során
a) az átvevő szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt;
b) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
c) a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.
(5) Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.
(6) A szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.
(7) A szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Az átvevő

szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.
(8) Az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint – ha szükséges – a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.
(9) Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja
a) az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
b) ha az előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.
(10) Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat – ha szükséges, a (6) bekezdés szerinti módosítással – folytatható.
(11) A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltásról.
(12) Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait – ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására – az átadó szolgáltató értesítéséig fenntartja. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig fenntartja.
(13) A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.
(14) Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.
(15) Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti.
(16) Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a (15) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

4. Kompenzáció

- Az átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,
a) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve – ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is –, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

- A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.
- A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.
- Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.
- Ha a szolgáltatóváltás a 4. § (14) bekezdése szerint, vagy a számhordozás a 7. § (11) bekezdése szerint valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól a (2) és (3) bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg.
- Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.
- Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 3. § (4) bekezdésének alkalmazásával téríti meg.
- A 23/2020 (XII.21.) NMHH rendelet 11. § (5) bekezdése szerinti esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére megtéríti.

5. Számhordozhatóság általános szabályai

- A gépek közötti szolgáltatás számmezők (SHS = 71), az üzleti hálózati számmezők (SHS = 38), és a 14 kezdetű díjmentes szolgáltatás rövid számok esetében a szolgáltató lehetővé teszi a szolgáltatóváltást az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendeletben (a továbbiakban: ANFT rendelet) meghatározott azonosítóátadás hatósági eljárás keretében.
- Az ANFT rendeletben meghatározott földrajzi, mobil, díjmentes (SHS = 80), emelt díjas (SHS = 90, 91), valamint nomadikus (SHS = 21) belföldi számokon nyújtott számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetében a szolgáltatónak biztosítania kell a számhordozhatóságot.
- A helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató lehetővé teheti a földrajzi szám megtartását az igénybevétel helyének számozási körzeten belül történő megváltoztatása, vagy a szolgáltatás nyújtás technológiájának megváltozása esetén hely szerinti számhordozás igénybevételével.
- A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és számhordozás jogát, az utólagos számhordozást is ideértve, nem korlátozhatják.
- A szolgáltatóváltás és a számhordozás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezőjének megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál.
- A szolgáltatóváltási és számhordozási eljárás feltételeiről, kezdeményezéséről és eljárásrendjéről, valamint az előfizetői és számhasználói kompenzáció feltételeiről az érintett szolgáltató általános tájékoztatást ad az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. § (1) bekezdése szerint.
- A szolgáltatóváltási és számhordozási folyamat előtt és alatt az érintett szolgáltató az előfizető vagy számhasználó kérésére az egyedi szolgáltatóváltási, vagy számhordozási ügy részleteiről tájékoztatást ad az ügyfélszolgálatán.
- A szolgáltató a szolgáltatóváltási és számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi
a) ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos és – ha a szolgáltató ilyet működtet – az internetes ügyfélszolgálatot is, ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető, vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezője megfelelően azonosítható és
b) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.
- A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és a számhordozás megvalósítása érdekében együttműködnek.

6. A számhordozás szolgáltatókra vonatkozó szabályai

(1) A számhordozási eljárás zavartalansága és a szolgáltatók közötti együttműködés érdekében a szolgáltatók egymás felé a számhordozási eljárások lebonyolítására fenntartott folyamatos elérhetőséget, legalább e-mail-címet és telefonszámot biztosítanak.
(2) Ha számhordozás esetén a hívott szám hívásának díjazása megváltozhat amiatt, hogy a hívó fél szolgáltatója különböző díjazást alkalmaz a földrajzi, a mobil vagy a nomadikus számok különböző szolgáltatók felé irányuló hívásánál, a hívó fél szolgáltatója a hívó számára, a hívás előtt közvetlenül, saját hálózatából díjmentes tájékozódási lehetőséget biztosít ügyfélszolgálati, vagy egyéb díjmentesen hívható számán keresztül, vagy díjmentes alkalmazás igénybevételével arról, hogy a hívott szám melyik szolgáltató előfizetőjét azonosítja. Ezen adatot a hívásrészletezőn is fel kell tüntetni.
(3) Az átadó szolgáltató a fennálló szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.
(4) Azon szolgáltatáscsomagnak, amely tartalmaz a 3. § (3) bekezdése szerinti számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, a számhordozásban nem érintett szolgáltatásaira vonatkozó szolgáltatóváltást a számátadási időablak napján kell végrehajtani úgy, hogy a szolgáltatáskiesés nem haladhatja meg az egy munkanapot.
(5) A számhordozás sikertelensége esetén az átvevő szolgáltató egyeztetést kezdeményez az átadó szolgáltatóval a szolgáltatás nyújtásának lehető legrövidebb időn belül történő megvalósításáról. Ha ehhez az átadó szolgáltatásának visszaállítása szükséges, akkor az átadó szolgáltató mindaddig változatlan feltételekkel fenntartja szolgáltatásait, amíg a számhordozás eredményesen megtörténik.
(6) A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas 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 átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval – és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével – előzetesen egyeztet.
(7) Az átvevő szolgáltató az előfizető részére a számhordozás kezdeményezésétől a számhordozás sikeres megvalósulásáig ideiglenes számot biztosíthat. Sikertelen számhordozás esetén az ideiglenes számon nyújtott szolgáltatás alapját képező előfizetői szerződést az előfizető az Eht. 134. § (15) és (15b) bekezdése szerint hátrányos jogkövetkezmények nélkül felmondhatja.
(8) Ha a (7) bekezdés szerinti ideglenes számon nyújtott szolgáltatás időtartama nem haladja meg a 30 napot, az ideiglenes szám használatára az ANFT rendeletben meghatározott, a szám új előfizetőhöz rendelhetőségére vonatkozó korlátozás nem alkalmazandó.

7. A számhordozhatóság díjai

(1) A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvevő szolgáltató (3) bekezdés szerinti nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az előfizető kérésére külön díjazás nélkül haladéktalanul feloldja.
(2) Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételéért az átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány mint egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján határozza meg. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az átadó szolgáltató az elhordozott számokra az egyedi számok hordozására megállapított díját alkalmazhatja.
(3) Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht.

134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál fizeti meg.
(4) Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a (3) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.
(5) A felhasználó az átadó szolgáltatónál kérelmezheti az előrefizetett szolgáltatás fennmaradó összegének visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül. A fennmaradó összeg visszatérítése akkor lehet díjköteles, ha ezt az előfizetői szerződés rögzítette. E díjnak arányosnak és összemérhetőnek kell lennie az átadó szolgáltatónál a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel.

8. A számhordozás feltételei

(1) A számhordozás kezdeményezőjét az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon, és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.
(2) Az átvevő szolgáltató befogadja a számhordozási igényt, ha a számhordozás kezdeményezőjével előfizetői vagy számhasználati szerződést köt.
(3) Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány az 5. § (6) bekezdése és 6. § (2) bekezdése szerint részlegesen is hordozható.
(4) A fennálló szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes szerződés módosításával fenntartja, vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.
(5) Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is.
(6) Ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le.
(7) Ha a megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltató 8. § (6) bekezdése szerinti jelzése alapján az átadó szolgáltatónál fennmarad az igény 8. § (5) bekezdése szerinti megküldéséig, és elutasítás esetén az igény 10. § (3) bekezdése szerinti ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.
(8) A megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni.
(9) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt akkor tagadhatja meg, ha
a) a számhordozás kezdeményezője nem azonosítható az (1) bekezdés alapján;
b) a számhordozás kezdeményezőjének a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;

c) az 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben további egyeztetés szükséges, vagy d) a (6) bekezdés szerinti utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.
(10) Az átadó szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az átvevő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton.
(11) Ha a számhordozás számhordozási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének vagy számhasználójának kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződésben szereplő előfizető – ha utólagos számhordozásra jogosult – visszakapja e jogosultságát. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

9. Számhordozási eljárás

1. A számhordozás kezdeményezője – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltatónak jelenti be a számhordozási igényét. Ha az előfizetői vagy számhasználati szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során
a) az átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét, és új szerződést köt;
b) az átvevő szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat; továbbá
c) a számhordozás kezdeményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás és szolgáltatóváltás lebonyolítására.
2. A számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató a számátadási időablakot a számhordozás kezdeményezőjének igényétől és a számhordozás műszaki feltételeitől függően közösen állapítják meg, amely során a szolgáltató felajánlja a legközelebbi számátadási időablakot. Indokolt akadályoztatás hiányában a munkanapon 16 óráig beérkezett igénybejelentés esetén a bejelentést követő második munkanap számátadási időablakát kell felajánlani.
3. Ha az 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben a számátadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával az (1) bekezdés b) pontja szerinti számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.
4. Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja a számhordozás kezdeményezőjét 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 kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat a 6. § (1) bekezdése szerint feloldotta;
d) az előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az átadó szolgáltatónál a 6. § (5) bekezdése szerint visszaigényelhető;
e) az előfizető a 6. § (3) bekezdése szerinti tartozását az átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy – ha az átvevő szolgáltató a tartozást átvállalta – a 6. § (4) bekezdése szerint jár el;
f) az 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az átvevő szolgáltató a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyezteti, amely az előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint

g) a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.
5. Az átvevő szolgáltató a számhordozási megállapodásban rögzített igényről a munkanapon 16 óráig rögzített számhordozási megállapodás esetén az átadó szolgáltatót az adott munkanapon 20 óráig, későbbi rögzítés esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíti.
6. Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az átvevő szolgáltató minden esetben – az 5. § (6) bekezdése szerinti eseteket is beleértve – jelzi az átadó szolgáltatónak.
7. Az átvevő szolgáltató a számhordozást a 17. § (1) bekezdése szerint a KRA-nak bejelenti.
(8) Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés vagy számhasználói szerződés a sikeresen végrehajtott számhordozás megvalósulásával megszűnik, vagy a 7. § (4) bekezdése szerint módosul.
- Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót.
- Az átadó szolgáltató a bejelentett számhordozást a KRA-ban a 23/2020 NMHH rendelet 17. § (2) bekezdése szerint jóváhagyja vagy elutasítja.
A számhordozás a 23/2020 NMHH rendelet 7. § (9) bekezdésében meghatározott okból utasítható el.
2. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően az elutasítástól számított egy munkanapon belül értesíti.
3. A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a 7. § (9) bekezdés b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek. Utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.
4. A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az átvevő szolgáltató 5. A számátadási időablak megállapodással, igazolható módon módosítható.

10. Kompenzáció

(1) Az átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,
a) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve – ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is –, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.
(2) A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.
(3) A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.
(4) Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.
(5) Ha a szolgáltatóváltás a 4. § (14) bekezdése szerint, vagy a számhordozás a 7. § (11) bekezdése szerint valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól a (2) és (3) bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg.

(6) Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.
10.1. Kompenzáció megtérítése
1. Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 3. § (4) bekezdésének alkalmazásával téríti meg.
2. Az átadó szolgáltató a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató részére megtéríti, ha a szolgáltatáskiesés vagy késleltetés oka az, hogy az átadó szolgáltató a számhordozási igényt
a) indokolás nélkül elutasította;
b) a számhordozás kezdeményezőjének megfelelő azonosítása ellenére elutasította;
c) nem a 23/2020 NMHH rendelet 7. § (9) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;
d) a 23/2020 NMHH rendelet 9. § (1) bekezdése szerinti elfogadást követően a KRA-ban elutasította; vagy
e) a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.
3. A 23/2020 NMHH rendelet 11. § (5) bekezdése szerinti esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére megtéríti.
4. A KRA-nak a hatóság által – a 23/2020 NMHH rendelet 22. § (9) bekezdése szerint – igazolt hibája esetén a 11. § (4) bekezdése szerinti kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére a hatóság az átvevő szolgáltató részére megtéríti. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét közvetlenül az előfizető vagy számhasználó részére egy összegben fizeti meg.

11. A hívás- és jelzésirányítás hordozott számokra

(1) A hordozott számokra irányuló hívások megfelelő irányításáért az a szolgáltató a felelős,
a) amelynek a hálózatában a hívást belföldön kezdeményezik, vagy
b) amely a hívást a nemzetközi hálózatból fogadja.
(2) A hordozott mobil számokra irányuló SMS és MMS üzenetek jelzésirányításáért
a) az a szolgáltató a felelős, amelynek a hálózatából a szolgáltatás igénybevételét kezdeményezték, vagy
b) az a szolgáltató a felelős, amely a szolgáltatás kezdeményezését a nemzetközi hálózatból fogadja, valamint
c) az a mobil rádiótelefon-szolgáltató felelős, amelyhez a nemzetközi hálózattal rendelkező szolgáltató azt továbbította.
(3) A hívásirányításra a „lekérdezés minden hívásnál” (All Call Query) módszert kell alkalmazni, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezését minden hívás során végrehajtják. A hívásirányításra és az SMS és MMS jelzés irányítására a mobil rádiótelefon-hálózatokban a jelzés relé funkció és egyéb, erre alkalmas szabványos eljárás is alkalmazható.
(4) A hívásirányításra – a „lekérdezés minden hívásnál” módszer helyett – a „lekérdezés bontásnál” (Query on Release) módszer is alkalmazható, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezése abban az esetben történik, ha a hívott szám eredeti szolgáltatója hordozott számot jelez. Ennek érdekében a hívott szám eredeti szolgáltatója hordozott számok esetén biztosítja a hordozott számot jelző bontás kódot.
(5) A hordozott számról kezdeményezett segélyhívás irányítását az átvevő szolgáltató biztosítja a segélyhívást fogadó szolgálatokkal kötött megállapodásnak megfelelően.

(6) A hívásirányításért és jelzésirányításért felelős szolgáltató az irányítás elvégzésével más szolgáltatót is megbízhat.
(7) A hívás- és jelzésirányításért felelős szolgáltató, vagy az általa megbízott szolgáltató az irányítás hordozott számoknak megfelelő módosítását a számátadási időablakban végrehajtja.
(8) A hordozott számot tartalmazó számmező használatára jogosult szolgáltató a hordozott számokra a hordozott szám beállítást a számhordozás és a számmező átadás számátadási időablakában elvégzi. (9) Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, a hordozott és a nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató a számhordozás és a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégzi.
(10) A hívásirányítás és a hívások továbbításának járulékos többletköltségeit a szolgáltatók között hordozott számra irányuló hívás irányításáért az (1) bekezdés szerinti, a jelzésirányítás költségeit a (2) bekezdés szerinti felelős szolgáltató viseli.

12. Előfizetői minta a számhordozáshoz

ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT
Számhordozás igénybevételéhez

Alulírott …….., mint a …… (telephely:……...) képviselője a Hírközlésről szóló 2003. évi C. Tv. 182. § (2) bekezdése és **23/2020. (XII. 21.) NMHH** NMHH Elnöki rendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőségemmel élve az alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra az **……. Kft.**-t mint **számhordozási kiegészítő szolgáltatót** és szerződéses partnerét, a részemre ezen kiegészítést meghaladó terjedelemben **telefon szolgáltatást** nyújtó **…….. Kft.**-t választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, melynek során az alább rögzített kapcsolási számokat meg kívánom tartani.
Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a …….-lel megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok vonatkozásában megszűnik.
Kijelentem, hogy a …… felé lejárt számlatartozásom nincs. Ügyfélszám:
Kérem, hogy a szolgáltatók a számhordozást úgy tervezzék meg, hogy legkésőbb 2011……...-től már üzemeljen a hordozott szám.

Előfizető neve:	
Cégjegyzékszám:	
Székhely:	
Telephely:	

A telefonszám(ok), melyekre a számhordozás szolgáltatást beállítatni kívánja:
Hozzájárulok ahhoz, hogy a(z) …… a fentiek szerinti adataimat a …….. Kft., számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.
Kelt: **……, 20. .. ……..….**

_____
Előfizető aláírása

5. B. sz. melléklet A hálózathasználati irányelvek

A *Magyarországi Internetszolgáltatók Tanácsa Tudományos Egyesület* (ISzT) által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.
A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.
Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.
A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, az *celldomolk@zenonnet.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, vagy amennyiben jogszabály azt egyéb esetben lehetővé teszi, a szolgáltató jogosult korlátozni az ügyfél hálózati hozzáférését – a vonatkozó jogszabályi rendelkezés betartásával, ha van ilyen –, az ügyfél tájékoztatása mellett, felszólítva a tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.
A korlátozás akkor lehet azonnali, ha azt:
– jogszabály vagy hatósági döntés előírja; vagy
– az ügyfél fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.
A korlátozás csak a feltétlenül szükséges mértékű lehet.
3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.
3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely jogszabályt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
3.5. Tilos a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
3.6. Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.
3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.

Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybevételével.
3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
3.11. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
3.12. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).
3.13. A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.
Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
4.3. Tilos hamisítani, illetve megtévesztés céljából a levél fejlécét megváltoztatni vagy törölni. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.
4.4. Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
4.5. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett weboldalreklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az ügyfélnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.
A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és az Irányelvekbe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. Nyílt rekurzív névszerver létesítése

Az ügyfelek vállalják, hogy amennyiben saját névszerver üzemeltetést kívánnak végezni, annak technikai hátterét biztosító személyzet ismeri a globális domain név rendszert. Az üzemeltetést pedig oly módon végzi, hogy az még gondatlanságból se veszélyeztesse az internet hálózat számára fontos globális rendszer működőképességét. Ilyen veszélyforrás a nyílt (azaz bárki számára szabadon használható) rekurzív névszerver (Open Recursive DNS) üzemeltetése, amely lehetővé teszi az esetleges támadók számára harmadik személy szolgáltatásának lebénítását (DoS). Ez még inkább igaz abban az esetben ha az így létrehozott szerver DNSSEC lekérdezéseket is képes végezni. Ezért az ügyfeleknek biztosítani kell, hogy nyílt rekurzív névfeloldás szolgáltatást a fenti technikai ismeret birtokában csak akkor üzemeltetnek, ha garantálni tudják hogy a támadó jelleggel érkező kérések kiszűrésére eljárást alkalmaznak, és kapcsolatfelvételi lehetőséget biztosítanak az ilyen támadások esetére, ezeket a kéréseket pedig soron kívül orvosolják. Ezen kívül ilyen szándékról a szolgáltatót előre értesítik és vele folyamatosan és szorosan együttműködnek az üzemeltetés alatt.

8. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSzF, valamint egy weboldal) elérhetővé tenni.

5.C. sz. melléklet Egyetemes szolgáltatás igénybevételének feltételei, szolgáltatások leírása

1. A Szolgáltató egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó kötelezettsége

Az ÁSZF 3.4. pontjában leírt NMHH határozatok alapján nyújtja az egyetemes és a megfizethető árú egyetemes szolgáltatásait a meghatározott földrajzi számozási körzetekhez tartozó településeken.

1.1. A Szolgáltató az ÁSZF jelen mellékletében határozza meg az Egyetemes elektronikus hírközlési
szolgálatások tekintetében:

- az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgálatások tartalmát;
- az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgálatások igénybevételének feltételeit,

egyértelműen elkülönítve az alacsony jövedelmű fogyasztóra vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztóra és a többi végfelhasználóra vonatkozó feltételeket;

- az Szolgáltató által, mint egyetemes szolgáltatóként az Egyetemes elektronikus hírközlési

szolgálatások tekintetében ellátott számozási körzetet vagy körzeteket, az adott számozási körzethez vagy körzetekhez tartozó településeket, továbbá az Egyetemes szolgáltatás esetében - amennyiben van olyan szolgáltató - az adott számozási körzetben vagy körzetekben elérhető más egyetemes szolgáltató megnevezését;

- az Egyetemes szolgálatás díjait, egyértelműen elkülönítve az alacsony jövedelmű fogyasztóra vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztóra és a többi végfelhasználóra vonatkozó díjakat, Megfizethető árú egyetem szolgáltatás esetében az egyetemes szolgáltatásnyújtási kötelezettség alapján kialakított, vagy annak megfelelő díjcsomagot, díjszabási lehetőséget, és
- az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének szükségessége esetén a kiépítéssel összefüggésben az alacsony jövedelmű fogyasztónak vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztónak nem minősülő végfelhasználónak felszámított díj kialakításának elveit.

2. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételének feltételei

2.1. Az igénybejelentés menet

2.1.1.Egyetemes szolgáltatás esetén

2.1.1.1. Az Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés megtételére a Szolgáltató legalább egy szóbeli, és két írásos igénybejelentési módot - melyek közül az egyik papír alapú - biztosít. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó előfizetői igény bejelenthető írásban: postai levélben (postacím: 9500 Celldömölk, Kossuth L.u.14.), illetve elektronikus felületen (celldomolk@zenonnet.hu) címen, az ÁSZF 1. sz mellékletében szereplő Ügyfélszolgálaton keresztül. A Szolgáltató az itt megjelölteken kívül egyéb módon is lehetővé teheti az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igény bejelentését.

2.1.1.2. A Szolgáltató ajánlatot tehet a végfelhasználó számára az igénybejelentésben megjelölt szolgáltatásnak vagy szolgáltatásoknak megfelelő, de az Egyetemes szolgáltatástól szolgáltatásminőségi jellemzőiben eltérő, mobil rádiótelefon hálózaton megvalósított szolgáltatások nyújtására. Az Szolgáltató tájékoztatja a végfelhasználót, hogy a felajánlott alternatív szolgáltatást vagy szolgáltatásokat nem köteles elfogadni. A Szolgáltató az Egyetemesszolgáltatás biztosításán túl a végfelhasználó számára - az igénybejelentés alapján

történő előfizetői szerződéskötés során - ajánlatot tehet egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra vonatkozóan is.
2.1.1.3. A végfelhasználónak az igénybejelentésben nyilatkozik arról, hogy alacsony jövedelmű fogyasztóként vagy különleges szociális helyzetű fogyasztóként megfizethető áron igényli az egyetemes szolgáltatást. Az alacsony jövedelmű fogyasztónak a különleges szociális helyzetű fogyasztónak a Megfizethető árú egyetem szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentése során tett nyilatkozatához szükséges mellékelnie a Rendelet 4. számú melléklet szerinti jogosultságot igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy hatósági bizonyítvány másolatát.
2.1.1.4. A Szolgáltató a Rendelet 4. számú melléklete szerinti jogosultság igazolásával összefüggésben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke által közzétett tájékoztatónak az Elnök által megjelölt részeit a honlapján közzéteszi.
2.1.1.5. Ha az igénybejelentés hiányos, a Szolgáltató - ha szükséges - legalább 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentéssel azonos módon felkéri a végfelhasználót az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, amelyet írásban, hangfelvétel útján vagy elektronikus formában rögzít.
2.1.1.6. Szolgáltató az hiánytalanul benyújtott igénybejelentést írásban vagy elektronikus úton rögzíti, és a rögzített igényeket azok beérkezése időpontjának megfelelő sorrendben nyilvántartásba veszi.
2.1.2.Megfizethető árú egyetemes szolgáltatás esetén

2.1.2.1. A Megfizethető árú egyetemes szolgáltatás vonatkozóan az alacsony jövedelmű fogyasztóként vagy különleges szociális helyzetű fogyasztóként igénybejelentésének megtételére a Szolgáltató legalább egy szóbeli, és két írásos igénybejelentési módot - melyek közül az egyik papír alapú - biztosít. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó előfizetői igény bejelenthető írásban: (postacím: 9500 Celldömölk, Kossuth L.u.14.), illetve elektronikus felületen (celldomolk@zenonnet.hu) címen, az ÁSZF 1. sz mellékletében szereplő Ügyfélszolgálaton keresztül. A Szolgáltató az itt megjelölteken kívül egyéb módon is lehetővé teheti az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igény bejelentését
2.1.2.2. A Szolgáltató a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatás biztosításán túl az alacsony jövedelmű fogyasztó vagy különleges szociális helyzetű fogyasztó számára - az igénybejelentés alapján történő előfizetői szerződéskötés során - ajánlatot tehet egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra vonatkozóan is.
2.1.2.3. Az alacsony jövedelmű fogyasztó vagy különleges szociális helyzetű fogyasztó az igénybejelentésben nyilatkozik arról, hogy alacsony jövedelmű fogyasztóként vagy különleges szociális helyzetű fogyasztóként megfizethető áron igényli az egyetemes szolgáltatást. Az alacsony jövedelmű fogyasztónak vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztónak a nyilatkozatához szükséges mellékelnie a Rendelet 4. számú melléklet szerinti jogosultságot igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy hatósági bizonyítvány másolatát.
2.1.2.4. A Szolgáltató a Rendelet 4. számú melléklete szerinti jogosultság igazolásával összefüggésben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke által közzétett tájékoztatónak az Elnök által megjelölt részeit a honlapján közzéteszi.
2.1.2.5. Ha az igénybejelentés hiányos, a Szolgáltató - ha szükséges - legalább 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentéssel azonos módon felkéri az alacsony jövedelmű fogyasztót vagy különleges szociális helyzetű fogyasztót az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, amelyet írásban, hangfelvétel útján vagy elektronikus formában rögzít. A Szolgálató a jelen pont szerint jár el abban az esetben is, ha az alacsony jövedelmű fogyasztót vagy különleges szociális helyzetű fogyasztó

b) igénybejelentéséhez nem csatolta a jogosultsági nyilatkozatot arról, hogy jogosult alacsony jövedelmű fogyasztóként vagy különleges szociális helyzetű fogyasztóként igénybe venni a megfizethető árú egyetemes szolgáltatást, vagy

c) a jogosultsági nyilatkozathoz nem mellékelte a jogosultságot igazoló, 30 napnál nem régebbi határozat vagy hatósági bizonyítvány másolatát.

2.1.2.6. Szolgáltató az hiánytalanul benyújtott igénybejelentést írásban vagy elektronikus úton rögzíti, és a rögzített igényeket azok beérkezése időpontjának megfelelő sorrendben nyilvántartásba veszi.

2.2. Az igénybejelentés elbírálása

2.2.1.Egyetemes hozzáférési szolgáltatás esetén

2.2.1.1. A Szolgáltató az igénybejelentés hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül igazolható módon értesíti a végfelhasználót

a) az igény elfogadásáról vagy

b) indoklással ellátva az igény elutasításáról.

2.2.1.2. Ha Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, az igénybejelentés elfogadásával egyidejűleg megjelöli, hogy az Egyetemes hozzáférési szolgáltatás biztosítására mikortól vállal kötelezettséget.

2.2.1.3. Szolgáltató az igénybejelentést kizárólag akkor utasíthatja el:

a) ha az Szolgáltató a végfelhasználót az igénybejelentés kiegészítésére kéri fel, és a végfelhasználó a felkérésnek a határidőn belül nem tesz eleget, és a határidő meghosszabbítását sem kéri;

b) ha az igényelt Előfizetői Hozzáférési Pont földrajzi helyén elérhető olyan nyilvános helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely lehetővé teszi legalább a Rendelet 3. § (1) bekezdése szerinti sávszélességű egyetemes szolgáltatásnak megfelelő tartalmú szolgáltatás (a továbbiakban: alternatív szolgáltatás) igénybevételét (ebben az esetben az elutasítás tartalmazza alternatív szolgáltatást és az alternatív szolgáltatást biztosító szolgáltató egyértelmű megjelölését is); vagy

c) ha a szolgáltatásnyújtáshoz Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésére van szükség, de a Szolgáltató az igénybejelentéssel érintett településen vagy fővárosi kerületben nem rendelkezik hozzáférési hálózattal, az adott településen vagy fővárosi kerületben ugyanakkor más, egyetemes hozzáférési szolgáltatásra kijelölt egyetemes szolgáltató rendelkezik hozzáférési hálózattal (ebben az esetben az elutasítás tartalmazza adott település vagy fővárosi kerület tekintetében kijelölt, hozzáférési hálózattal rendelkező egyetemes szolgáltató egyértelmű megjelölését is).

2.2.1.4. A fenti 2.2.1.3. b) pontban foglalt elutasítási ok nem alkalmazható:

a) alacsony jövedelmű fogyasztó vagy különleges szociális helyzetű fogyasztó által benyújtott, Megfizethető árú egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés esetén, kivéve, ha az alternatív szolgáltatást biztosító szolgáltató az adott területen a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatásra kijelölt egyetemes szolgáltató vagy

b) ha a végfelhasználó igazolja, hogy a 2.2.1.3. b) pont szerinti alternatív szolgáltató a szolgáltatásnyújtásra vonatkozó igénybejelentését elutasította.

2.2.1.5. Az igénybejelentés elutasítása esetén a Szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

2.2.2.Megfizethető árú egyetemes szolgáltatás esetén

2.2.2.1. A Szolgáltató az igénybejelentés hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül igazolható módon értesíti a végfelhasználót
a) az igény elfogadásáról vagy
b) indoklással ellátva az igény elutasításáról.
2.2.2.2. Ha a Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, az igénybejelentés elfogadásával egyidejűleg megjelöli, hogy a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatás biztosítására milyen határnaptól vállal kötelezettséget. E határnap nem lehet későbbi, mint az igénybejelentés elfogadásától számított 90. nap.
2.2.2.3. Szolgáltató az igénybejelentést kizárólag akkor utasíthatja el:
a) ha a Szolgáltató az alacsony jövedelmű fogyasztót vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztót az igénybejelentés kiegészítésére kéri fel, és az alacsony jövedelmű fogyasztó vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztó a felkérésnek a határidőn belül nem tesz eleget, és a határidő meghosszabbítását sem kéri, vagy
b) ha az igénybejelentésben megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató ellátási területén kívül esik, és a Szolgáltató az adott számozási körzet vonatkozásában nincs a Rendelet 6. §-a szerint egyetemes szolgáltatóként kijelölve.
2.2.2.4. Amennyiben a végfelhasználó igény Megfizethető árú egyetemes szolgáltatásra vonatkozik, és az Elnök az adott számozási körzetet a Rendelet 4. §-a szerinti vizsgálatok eredményeként nem azonosította ellátatlan területként, akkor a Szolgáltató az egyetemes szolgáltatás megfizethető áron történő nyújtását elutasíthatja. A Szolgáltató az Egyetemes szolgáltatást erre irányuló igény esetén ebben az esetben is köteles biztosítani, az elutasítás csak a megfizethető ár biztosítására terjedhet ki.
2.2.2.5. Az igénybejelentés elutasítása esetén a Szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.
2.2.2.6. A Megfizethető árú egyetemes szolgáltatást a Szolgáltató kizárólag a 7. sz. (Egyetemes szolgáltatás) melléklet meghatározott számozási körzetekben köteles biztosítani a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatást és a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos kötelezettségek is csak ezekben a számozási körzetekben terhelik a Szolgáltatót. A kötelezettség a Szolgáltatót az egyes számozási körzeteken belül csak az ellátási területe tekintetében terheli. Az ellátási terület azokat a címhelyeket foglalja magában, ahol az egyetemes szolgáltatás nyújtásához további hálózatépítő tevékenység nem szükséges, és ahol legalább egy kiépített helyhez kötött előfizetői hozzáférési pont található. A kötelezettség tehát nem terjed ki azon címhelyekre, ahol a Szolgáltató nem rendelkezik legalább egy kiépített Előfizetői Hozzáférési Ponttal, kiterjed ugyanakkor azokra a címhelyekre, ahol legalább egy Előfizetői Hozzáférési Pont már kiépítésre került. Ez azt is jelenti, hogy az utóbbi esetben (legalább egy kiépített végpont a címhelyen) a Szolgáltató abban az esetben is köteles a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatást biztosítani, ha az igény az adott címhely olyan végpontjára vonatkozik, ahol Előfizetői Hozzáférési Pont még nem került kiépítésre (pl. többlakásos címhely esetén olyan lakás, ahol még nem építette ki a Szolgáltató a végpontot).
2.3. Az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló Előfizetői Szerződés megkötésének ellehetetlenülése

Amennyiben a Szolgáltató az igénybejelentést elfogadta, azonban az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése a Szolgáltatónak fel nem róható, az alábbiakban meghatározott okok valamelyikére tekintettel meghiúsul, az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása és az arra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötése ellehetetlenül:

- Az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó címhely szerinti ingatlan műemléknek minősül, és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése a szükséges engedély/hozzájárulás hiányában vagy valamely jogszabályi rendelkezésre tekintettel nem lehetséges.
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésére vonatkozó igényét az igénybejelentő visszavonta;
- Az igénybejelentő az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása tekintetében másik szolgáltatót választott;
- Az igénybejelentő a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének a költségét nem vállalta vagy ezen költséget nem fizette meg, vagy a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pontot nem vette át;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó címhely szerinti ingatlan tulajdonosa vagy ezen ingatlan tekintetében fennálló vezetékjog jogosultja nem járult hozzá az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítéséhez;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó címhely tekintetében eltérő igénybejelentés alapján már folyamatban van az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését érintő beruházás;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítéséhez szükséges valamely engedély beszerzése meghiúsul és ezen engedély hiányában az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése nem lehetséges;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése meghiúsult, mivel az annak helyt adó ingatlanba való bejutást az igénybejelentő többszöri egyeztetést és felhívást követően sem
  biztosította.

3..Az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás tartalma

Az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe tartozik a helyhez kötött hozzáférésen keresztül megfelelő, megfizethető áron minden fogyasztó részére rendelkezésre álló szélessávú internet- hozzáférési szolgáltatás, illetve hangszolgáltatás - ideértve e szolgáltatások alapját képező csatlakozást is - nyújtása, a fogyasztó erre irányuló észszerű igénye alapján az ÁSZF 7. (Egyetemes szolgáltatás) melléklet meghatározott számozás körzetekben, azaz az Egyetemes Szolgáltatási Területen.

3.1.Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe tartozó helyhez kötött elektronikus szolgáltatás általános leírása és szolgáltatási területei

A Szolgáltató Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe tartozó helyhez kötött Internet-hozzáférési szolgáltatást és helyhez kötött telefonszolgáltatást:

- saját optikai és koaxiális kábel hálózatán keresztül, illetve csomagkapcsolt (IP) technlógiájú telefonközpont használatával (továbbiakban: vezetékes telefon szolgáltatás – VoIP)

3.1.1. Az Internet-Egyetemes Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátjai:

Az Internet-Egyetemes Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető ingatlanáig kiépített hálózat megléte, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások az ÁSZF mellékletben megjelölt településeken (területen), a Szolgáltató Földrajzi Szolgáltatási Területén, azon belül az Egyetemes Szolgáltatási Területen vehetők igénybe. Amennyiben az Egyetemes Szolgáltatási Területen a Szolgáltató hálózatának

kiépítettsége nem teljeskörű, az Egyetemes hozzáférési szolgáltatás esetében az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésére vonatkozó (építőipari szakmunkálatot igénylő) beruházás indulhat el, amennyiben a szociálisan rászorulónak nem minősülő előfizető vállalja az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének költségét, míg a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés esetén az alacsony jövedelmű és a különleges szociális helyzetű igénybejelentő számára – amennyiben az adott címhelyen a Szolgáltató már rendelkezik Előfizetői Hozzáférési Ponttal, de az igénybejelentés az adott címhely olyan végpontjára vonatkozik, ahol Előfizetői Hozzáférési Pont még nem került kiépítésre – az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésére vonatkozó beruházás díj- és térítésmentes. Arról, hogy az adott településen vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt Szolgáltatás, a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat. Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket - amennyiben külön építőipari szakmunkálatot nem igényel - az Előfizető vagy az Ügyfél által biztosított befogadó létesítményben (falon kívüli vezetékcsatornában) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban (társasház) és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti.

A Szolgáltató egy ingatlanban csak egy Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot, tekintet nélkül ara, hogy az az ingatlanban, vagy azon kívül helyezkedik-e el. Az Előfizető nem jogosult a telefonos rendszert bővíteni, vagy az Előfizetői Hozzáférési Pontot áthelyezni. A szolgáltatás használatához az Előfizetőnél kihelyezett hírközlési berendezések (pl. modem, RFoG-ONU, GPON-ONT berendezés) kerülhetnek telepítésére. Az ilyen berendezések a Szolgáltató tulajdonai maradnak a szerződés teljes időtartama alatt és annak megszűnését követően is. A modem a Szolgáltató tulajdonát képezi, de az Előfizető birtokába kerül, ezáltal az Előfizető felel a modem/ONT biztonságáért, beleértve a modemen/ONT-n áthaladó forgalom mennyiségi mértékét is. A modem/ONT és az RFoG berendezés az Előfizető azonosítására is szolgál. A modem/ONT és az RFoG berendezés használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponton jogosult az Előfizető használni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket a fentiekkel ellentétesen vagy más címen használja és a rendeltetésszerű használatot a Szolgáltató erre vonatkozó írásbeli felszólításának kézhezvételét követő legkésőbb 3 napon belül nem állítja helyre, úgy a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerinti felmondásával egyidejűleg a berendezés(ek) ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni. A berendezések részére szükséges helyről, valamint az azok működéséhez szükséges tápellátásról az Előfizetőnek kell gondoskodnia. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magába foglalja – Szolgáltató általi beüzemelés esetén - az ingatlanon belüli maximum 5 méter kábelt, valamint a kábel- vagy modemet/ONT-t. Az előfizetői végberendezés RJ-45 csatlakozóval ellátott CAT5-e szabványnak megfelelő kábellel kapcsolódhat a Szolgáltató hálózatához. Minden ettől eltérő fajtájú bekötést a Szolgáltató jogosult megtagadni.

Az Előfizető tulajdonában levő Végberendezés műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. Szolgáltató által biztosított Szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor a Szolgáltató optikai kábelrendszerén nyújtott szolgáltatások az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az

áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások leírása mellékletben felsorolt Szolgáltatások nem elérhetők.

A Kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének és hatályban tartásának feltétele, hogy az előfizető hatályos internet szolgáltatási Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen. A Díjszabás mellékletben meghatározott Egyetemes szolgáltatási csomagok kizárólag a lakossági felhasználás céljából, természetes személy felhasználók személyes felhasználási igényeinek kielégítésére használhatóak (személyi használat). A csomagok üzleti célú felhasználása nem megengedett. Az Internet-Egyetemes Szolgáltatás kizárólag Önállóan, vagy Egyetemes helyhez kötött telefon szolgáltatással együttesen érhetők el azonos szolgáltatási címen, azonos hálózati technológia alkalmazásával. Az Egyéni Előfizető egy szolgáltatási címen, összesen egy Egyetemes Szolgáltatási egységcsomag (önálló Telefonszolgáltatás, vagy önálló Internet- hozzáférési szolgáltatás, vagy egy Internet-hozzáférési é egy Telefon szolgáltatás együttesen) igénybevételére jogosult. Az Egyetemes helyhez kötött telefon és internet-hozzáférési szolgáltatások mellett egyéb kereskedelmi helyhez kötött telefon, internet-hozzáférési és televízió szolgáltatás, illetve rádiótelefon és mobilinternet szolgáltatás, további kiegészítő szolgáltatások (pl.: OTT szolgáltatás), továbbá készülékvásárlás nem elérhetőek; ezek igénybevétele esetén az Egyetemes Szolgáltatási csomagra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik. Amennyiben az Egyéni Előfizető aktív kereskedelmi helyhez kötött telefon, internet- hozzáférési é televízió szolgáltatással összefüggő Egyéni Előfizetői Szerződéssel rendelkezik, az Egyetemes Szolgáltatási csomagra történő váltás alkalmával a korábban megkötött Egyéni Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik. Ilyen esetben a kereskedelmi helyhez kötött telefon, internet-hozzáférési és televízió szolgáltatással összefüggő Egyéni Előfizetői Szerződésekhez kapcsolódó kötbérfizetési kötelezettség állhat fenn. Rézérpáras hálózaton keresztül nyújtott ADSL szolgáltatás esetében az Előfizetői hozzáférési pont és a telefonközpont (DSLAM) közötti távolság nem haladhatja meg az 1 km-es vezetéktávolságot. Az 1 km-es vezetéktávolságon túl eső távolság esetén az Előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó Előfizetői kérelmet a Szolgáltató a jelen melléklet 2. pontjában meghatározott szabályok figyelembevételével utasíthatja el vagy fogadja el.

3.1.2. Internet-Egyetemes Szolgáltatás tartalma

3.1.2.1. Internet-Egyetemes Szolgáltatás alacsony jövedelmű vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztó részére A Szolgáltató a jelen mellékletben foglalt feltételekkel az alacsony jövedelmű fogyasztó, vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztó számára biztosítja a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatás igénybevételét határozatlan idejű szerződéssel, az összes alkalmazott technológián.
3.1.2.2. Internet-Egyetemes Szolgáltatás alacsony jövedelmű vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztónak nem minősülő Előfizetők részére A Szolgáltató a jelen mellékletben foglalt feltételekkel valamennyi Előfizető számára biztosítja az Egyetemes szolgáltatás igénybevételét határozatlan idejű szerződéssel, az összes alkalmazott technológián.

3.2. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe tartozó helyhez kötött telefon szolgáltatás

3.2.1. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe tartozó helyhez kötött telefonszolgáltatás (továbbiakban: „Telefon - Egyetemes Szolgáltatás”) általános leírása

Az Telefon - Egyetemes Szolgáltatás igénybevételének során az Előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe azzal, hogy a

hívás felépülésétől számított 120 perc elteltével a Szolgáltató központja automatikusan megszakítja az Előfizető által kezdeményezett hívást. A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon

keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.
Az Telefon - Egyetemes Szolgáltatás igénybevételének során az Előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe azzal, hogy a hívás felépülésétől számított 120 perc elteltével a Szolgáltató központja automatikusan megszakítja az Előfizető által kezdeményezett hívást. A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból

3.2.3. Az Telefon - Egyetemes Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátjai

Az Egyetemes helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető ingatlanáig kiépített hálózat megléte, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a Szolgáltatási területek függelékében megjelölt településeken (területen), a Szolgáltató Földrajzi Szolgáltatási Területén, azon belül a 7. sz mellékletben (Egyetemes szolgáltatás). mellékletben meghatározott számozás körzetekben, azaz az Egyetemes Szolgáltatási Területen vehetők igénybe. Amennyiben az Egyetemes Szolgáltatási Területen a Szolgáltató hálózatának kiépítettsége nem teljeskörű, az Egyetemes hozzáférési szolgáltatás esetében az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésére vonatkozó (építőipari szakmunkálatot igénylő) beruházás indulhat el, amennyiben a szociálisan rászorulónak nem minősülő előfizető vállalja az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének költségét, míg a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés esetén az alacsony jövedelmű és a különleges szociális helyzetű igénybejelentő számára – amennyiben az adott címhelyen a Szolgáltató már rendelkezik Előfizetői Hozzáférési Ponttal, de az igénybejelentés az adott címhely olyan végpontjára vonatkozik, ahol Előfizetői Hozzáférési Pont még nem került kiépítésre – az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésére vonatkozó beruházás díj- és térítésmentes. Arról, hogy az adott településen vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt Szolgáltatás, a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat. Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket - amennyiben külön építőipari szakmunkálatot nem igényel - az Előfizető vagy az Ügyfél által biztosított befogadó létesítményben (falon kívüli vezetékcsatornában) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban (társasház) és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A Szolgáltató egy ingatlanban csak egy Előfizetői Hozzáférési

Pontot létesít. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot, tekintet nélkül ara, hogy az az ingatlanban, vagy azon kívül helyezkedik-e el. Az Előfizető nem jogosult a telefonos rendszert bővíteni, vagy az Előfizetői Hozzáférési Pontot áthelyezni. A szolgáltatás használatához az Előfizetőnél kihelyezett hírközlési berendezések (pl. modem, stb) kerülhetnek telepítésére. Az ilyen berendezések a Szolgáltató tulajdonai maradnak a szerződés teljes időtartama alatt és annak megszűnését követően is. A kábelmodem a Szolgáltató tulajdonát képezi, de az Előfizető birtokába kerül, ezáltal az Előfizető felel a modem/ONT biztonságáért, beleértve a modemen áthaladó forgalom mennyiségi mértékét is. A modem az Előfizető azonosítására is szolgál. A modem használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponton jogosult az Előfizető használni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket a fentiekkel ellentétesen vagy más címen használja és a rendeltetésszerű használatot a Szolgáltató erre vonatkozó írásbeli felszólításának kézhezvételét követő legkésőbb 3 napon belül nem állítja helyre, úgy a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerinti felmondásával egyidejűleg a berendezés(ek) ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni. A berendezések részére szükséges helyről, valamint az azok működéséhez szükséges tápellátásról az Előfizetőnek kell gondoskodnia. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához, amely magába foglalja – Szolgáltató általi beüzemelés esetén - az ingatlanon belüli maximum 5 méter kábelt, valamint a kábel- vagy modemet a telefon adapterrel egybeépítve. Az előfizetői végberendezés RJ-11 csatlakozóval kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. Minden ettől eltérő fajtájú bekötést (pl. az Előfizető által igényelt telefonvonalnak telefonalközpontra való rákötését, illetőleg helyi hálózat aktiválását) a Szolgáltató jogosult megtagadni. Az Előfizető tulajdonában levő Végberendezés műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. Szolgáltató által biztosított Szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor a Szolgáltató HFC, GPON optikai kábelrendszerén nyújtott szolgáltatások az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások leírása mellékletben felsorolt Szolgáltatások nem elérhetők. A Kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének és hatályban tartásának feltétele, hogy az előfizető hatályos telefon szolgáltatási Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen. A Díjszabás mellékletben meghatározott Egyetemes szolgáltatási csomagok kizárólag a lakossági felhasználás céljából, természetes személy felhasználók személyes felhasználási igényeinek kielégítésére használhatóak (személyi használat). A csomagok üzleti célú felhasználása nem megengedett. Az Egyetemes helyhez kötött telefon szolgáltatás kizárólag Önállóan, vagy Internet- Egyetemes Szolgáltatással együttesen érhetők el azonos szolgáltatási címen, azonos hálózati technológia alkalmazásával. Az Egyéni Előfizető egy szolgáltatási címen, összesen egy Egyetemes Szolgáltatási egységcsomag (önálló Telefon szolgáltatás, vagy önálló Internet-hozzáférési szolgáltatás, vagy egy Internet-hozzáférési és egy Telefon szolgáltatás együttesen) igénybevételére jogosult. Az Egyetemes helyhez kötött telefon és internet-hozzáférési szolgáltatások mellett egyéb kereskedelmi helyhez kötött telefon, internet-hozzáférési és televízió szolgáltatás, illetve rádiótelefon és mobilinternet szolgáltatás, további kiegészítő szolgáltatások (pl.: OTT szolgáltatás), továbbá készülékvásárlás nem elérhetőek; ezek igénybevétele esetén az Egyetemes Szolgáltatási csomagra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik. Amennyiben az Egyéni Előfizető aktív kereskedelmi helyhez kötött telefon, internet- hozzáférési és televízió szolgáltatással összefüggő Egyéni Előfizetői Szerződéssel

rendelkezik, az Egyetemes Szolgáltatási csomagra történő váltás alkalmával a korábban megkötött Egyéni Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik. Ilyen esetben a kereskedelmi helyhez kötött telefon, internet-hozzáférési és televízió szolgáltatással összefüggő Egyéni Előfizetői Szerződésekhez kapcsolódó kötbérfizetési kötelezettség állhat fenn.

3.2.4. Telefon - Egyetemes Szolgáltatás díjcsomag alacsony jövedelmű vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztó részére

A Szolgáltató a jelen mellékletben foglalt feltételekkel az alacsony jövedelmű fogyasztó vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztó számára biztosítja a Megfizethető árú egyetemes szolgáltatás igénybevételét határozatlan idejű szerződéssel, az összes alkalmazott technológián.

3.2..5. Telefon - Egyetemes Szolgáltatás díjcsomag alacsony jövedelmű vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztónak nem minősülő Előfizetők részére

A Szolgáltató a jelen mellékletben foglalt feltételekkel valamennyi Előfizető számára biztosítja az Egyetemes szolgáltatás igénybevételét határozatlan idejű szerződéssel, az összes alkalmazott technológián.

3.2.6. A Telefon - Egyetemes Szolgáltatással elérhető hívásszolgáltatások

Helyi hívásszolgáltatás

Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül a jelen Szolgáltatások leírása melléklet szerint vezetékes hálózaton belüli forgalomnak. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, valamint a hívás időtartamától függ.

Szolgáltató vezetékes hálózatán belüli hívásszolgáltatás

A Szolgáltató vezetékes hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a Szolgáltató előfizetői között jöhet létre. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében– illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, valamint a hívás időtartamától függ.

Szolgáltató vezetékes és rádiótelefon hálózatán belüli hívásszolgáltatások

A Szolgáltató vezetékes hálózatához tartozó előfizetői hozzáférési pont, valamint a Szolgáltató rádiótelefon hálózatához tartozó előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a Szolgáltató előfizetői között jöhet létre. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, valamint a hívás időtartamától függ.

Belföldi távolsági hívásszolgáltatás

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül a Szolgáltatások leírása melléklet szerint vezetékes hálózaton belüli forgalomnak. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), belföldi rendeltetési, illetve a hatjegyű előfizetői számot kell tárcsázni. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon

alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, valamint a hívás időtartamától függ.

Mobil hívásszolgáltatás

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom. A hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – illetve díjcsomagtól függően megkezdett percében - mért időtartama szerint meghatározott, valamint a hívás időtartamától függ.

Fax hívásszolgáltatás

A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefonhálózaton keresztül. Szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a Szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvas és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefon hálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre. Az igénybevétel módja Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet előírásainak megfelelő végberendezés (faxkészülék).

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett telefax szolgáltatás esetén a forgalmi díj mértéke a hang-hívás szolgáltatás megfelelő percdíján alapul, az adatátvitel tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától) függ.

Az Egyetemes helyhez kötött telefon szolgáltatással **nem elérhető** hívásszolgáltatások:

Második vonal szolgáltatás;
Forródrót szolgáltatás - Az előfizető úgy létesíthet összeköttetést egy előre megadott telefonállomással, hogy felemeli a kézibeszélőt és megadott ideig nem alkalmaz számbeadást (hagyományos telefonszolgáltatás esetén);
Rövidített hívószámok - Az előfizető a teljes előfizetői szám helyett egy rövid kód beadásával kezdeményezhet hívást (hagyományos telefonszolgáltatás esetén);
Hagyományos telefon szolgáltatás esetén ISDN és ISDN2 szolgáltatás nem elérhető.

4. Egyetemes szolgáltatási díjak

4.1. Egyetemes Szolgáltatás díjai

ÁSZF 7. sz. melléklete tartalmazza egyetemes és a megfizethető árú egyetemes szolgáltatások díjait.

4.1.2. Egyetemes Szolgáltatás további díjai

A fent feltüntetett díjak az Egyetemes Szolgáltatási Csomagokra vonatkozó speciális díjak, a szolgáltatásokra vonatkozó egyéb díjtételeket az ÁSzF 4. sz. melléklete tartalmazza.

4.1.3. Az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének költsége egyetemes szolgáltatás esetén

Amennyiben az Egyetemes szolgáltatás nyújtásával összefüggésben új Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének a szüksége merül fel, az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő - alacsony jövedelmű fogyasztónak vagy a különleges szociális helyzetű fogyasztónak nem minősülő - Előfizető köteles az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével kapcsolatosan felmerült, a Szolgáltató által megállapított anyagköltség, az egyéb járulékos költségek (pl. engedélyeztetés és a tervezés költsége) és a munkadíj ("Egyetemes szolgáltatással kapcsolatos kiépítési díj") bruttó 100.000 Ft-ot meghaladó részét megfizetni a Szolgáltató részére. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot csak akkor építi ki, ha az igénybejelentő úgy nyilatkozik, hogy vállalja a Szolgáltató által meghatározott hálózatkiépítési költséget. A Szolgáltató postai úton küldi meg a költségvállalásról szóló nyilatkozatot az igénybejelentő részére. Az igénybejelentő a nyilatkozat aláírásával vállalja a költségek megtérítését és ezzel egy időben költség megfizetését is. A Szolgáltató a nyilatkozatot írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikus formában rögzít. Ha az Igénybejelentő a költségek megtérítésére vonatkozó nyilatkozatában vállalt megtérítési kötelezettségének a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére, az abban megjelölt legalább 15 napos póthatáridő elteltét követően sem tesz eleget, a jelen melléklet 2.3. pontjában foglaltak szerint az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése a Szolgáltatónak fel nem róható okból tekintettel meghiúsul, erre tekintettel az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása és az arra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötése ellehetetlenül.

5. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó szolgáltatás minőségi célértékek

Az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket az 3.sz. melléklet (Minőségi mutatók) tartalmazza.