



**GO GO INTERNET Kft.**

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**Aszinkron Adathálózati Szolgáltatás**  
*(Helytől független VoIP telefon szolgáltatás)*

Szeged, 2007. február 07.

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI.....	4
1.1. A szolgáltató neve, székhelye, postacíme.....	4
1.2. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	4
1.3. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya.....	5
1.4. Tájékoztatás az ÁSZF-ről.....	5
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA.....	6
2.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.....	6
2.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	7
2.3. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módja, csatlakoztatásának feltételei.....	7
2.4. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja.....	8
3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI.....	8
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	8
3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei.....	10
3.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi és esetleges egyéb korlátai.....	11
3.3.1. Csomóponti távközlő berendezések elérése.....	11
3.3.2. A szolgáltatás által használt protokollok.....	12
3.3.3. Alkalmi szolgáltatás.....	12
3.3.4. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei.....	12
4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ.....	13
5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE.....	13
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....	15
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA.....	16
8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	19
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	20
10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	22
a) A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	22
b. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	22

11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE. A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK. A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE.	25
12. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	27
13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSHIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	29
14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	31
15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	32
16. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK. A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI. A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE.....	34
16.1. Általános előírások.....	34
16.2. Díjszabás.....	35
a) A szolgáltatás Havi előfizetési díja.....	35
b) A szolgáltatás Igénybevételi díja.....	35
c) A szolgáltatás egyszeri díja.....	36
d) A szolgáltatás hozzáférési díja.....	36
Lásd 16. a. - A szolgáltatás Havi előfizetési díja.....	36
16.3 Kedvezmények.....	37
17. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA.....	37
18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	37
19. On-line adatvédelmi nyilatkozat.....	37
MELLÉKLETEK:.....	38
1. a.) Melléklet.....	38
HELLO Szolgáltatás Belföldi Díjszabása.....	38
Behívószámok.....	38
1. b.) Melléklet.....	39
HELLO Szolgáltatás Nemzetközi Díjszabása.....	39
Behívószámok.....	39
1. c.) Melléklet.....	40
Net-phone Szolgáltatás Belföldi és Nemzetközi Díjszabása.....	40

## 1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

### 1.1. A szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A szolgáltató cégneve: Go Go Internet Kft.  
A szolgáltató székhelye: 6720 Szeged, Deák Ferenc utca 24-26.  
A szolgáltató postacíme: 6720 Szeged, Deák Ferenc utca 24-26.

#### 1.1.1. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Az ügyfélszolgálat telefonszáma:

Budapestről: 999-5656  
Vidékről: 999-565  
Mobiltelefonról: 06-1/999-5656

Az ügyfélszolgálati iroda címe:  
6720 Szeged, Deák Ferenc utca 24-26.

Az ügyfélszolgálati iroda nyitva tartása:  
Hétfő - Péntek: hétköznapokon 9-16

Szolgáltató internetes honlapjának címe:  
<http://www.hellokartya.hu/>, <http://www.hellocard.hu/> és <http://net-phone.hu/>

Szolgáltató e-mail címe:  
[info@hellokartya.hu](mailto:info@hellokartya.hu), [info@hellocard.hu](mailto:info@hellocard.hu) és [info@net-phone.hu](mailto:info@net-phone.hu)

### 1.2. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Go Go Internet Kft által nyújtott Internet protokoll (IP) alapú beszédcélú *Hello és Net-phone* szolgáltatás és kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény alapján, a Polgári törvénykönyvnek, a hírközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak, így különösen az

elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet rendelkezéseinek a figyelembe vételével készültek.

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásokat az Go Go Internet Kft az előfizetői részére, mint elektronikus hírközlési szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) a saját hírközlő hálózatának, illetőleg a Szolgáltatóval szerződésben álló szolgáltatók hírközlő hálózatának felhasználásával a hazai és nemzetközi előírások figyelembe vételével nyújtja. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a szolgáltatásának igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi félre (előfizetőre, felhasználóra). Jelen ÁSZF nem alkalmazható a Szolgáltató, és más távközlési Szolgáltatók közötti nagykereskedelmi jellegű jogviszonyban.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi előfizetői szerződésben jelen ÁSZF-től az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

### **1.3. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott, a hatóság által nyilvántartott szolgáltatását Magyarország teljes területén folyamatosan nyújtja. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól az egyedi szerződés rendelkezése eltér, az egyedi szerződésben foglaltak az irányadók.

### **1.4. Tájékoztatás az ÁSZF-ről**

Az ÁSZF és annak kivonata az 1. 1. pontban megjelölt ügyfélszolgálaton és a Szolgáltató <http://www.hellokartya.hu>, <http://www.hellocard.hu/> és <http://net-phone.hu/> internetes honlapjain is megtekinthető, arról másolat kérhető. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kérésére, térítésmentesen kézhez kaphatja az ÁSZF kivonatát. A Szolgáltató a hírközlési hatósághoz bejelentett, az előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról - így amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésekre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek - , a 7. pontban meghatározottak szerint tájékoztatja Előfizetőit.

## 2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás (termék) statisztikai jelzőszáma:

<i>A szolgáltatás megnevezése</i>	<i>Besorolás statisztikai jelzőszám szerint</i>
Aszinkron adathálózati szolgáltatás (Helytől független VoIP telefon szolgáltatás)	SZJ 64. 20. 16. 3

### 2.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A Szolgáltató által jelen ÁSZF szerinti *Hello* és *Net-phone* szolgáltatása országosan igénybe vehető, Internet Protokoll (IP) alapú beszédcélú (Voice/Fax over IP) nyilvános előfizetői szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás). A Szolgáltatás alkalmas fax jelek átvitelére is.

Az előfizető hívást kezdeményezhet a hazai és nemzetközi nyilvános telefon és mobil rádiótelefon hálózatokba.

A Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti szolgáltatása előfizetőinek névjegyzékét közzéteszi, kivéve azoknak az előfizetőknek az esetében, akik adatvédelmi okok miatt nem kívánják azt publikálni.

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető nyilvános szélessávú Internet szolgáltatás előfizetője/felhasználója legyen.

A Szolgáltató az előfizető részére lehetőséget biztosít, hogy saját raktárkészletéből vásároljon VoIP végberendezést, amelyet az előfizető a használatában lévő, nyilvános szélessávú Internet hozzáférésre alkalmas informatikai berendezés Ethernet portjára csatlakoztat.

Az Előfizető a hívni kívánt szám tárcsázásával a Szolgáltató adatközpontját éri el az Interneten keresztül. Az Előfizetők által kezdeményezett, Interneten keresztül érkező hívásokat a Szolgáltató adatközpontja fogadja, majd a hívott fél számától függően a Szolgáltató szerződéses partnereinek hálózatán keresztül végződteti.

A Szolgáltató által az előfizető részére rendelkezésre bocsátott, elektromos hálózatról táplált illesztő berendezés végzi a hang és adatjelek átalakítását, és

egyéb, a szolgáltatáshoz szükséges funkciókat (pl.: előfizető azonosítása, csengető jel előállítása stb.). A berendezés elektromos hálózatról, történő táplálásáról az Előfizetőnek kell gondoskodnia.

### ***Fax jelek átvitele:***

A szolgáltatás bármely hagyományos (G3-as) faxkészülék vagy fax interfész-el ellátott számítógép kiszolgálására is alkalmas.

A faxjelek átvitelének kétféle módja:

- Valós idejű fax adatátvitel
- Tárol-továbbít elven működő fax adatátvitel

Az adattárolás és továbbítás alatti adatbiztonságról az adathálózati rendszer elemek gondoskodnak.

## **2.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A Szolgáltató szolgáltatási rendszerének az adatforgalom biztosítása érdekében a társszolgáltatók távközlési hálózatához való kapcsolódásának feltételeit a társszolgáltatókkal kötött megállapodások határozzák meg.

## **2.3. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módja, csatlakoztatásának feltételei**

A Szolgáltató, Előfizető részére, Internetes oldalán lehetőséget biztosít VoIP adapter, VoIP telefon és VoIP Gateway eszközök megvásárlására. A csatlakoztatás a 3.3 ponttal összhangban valósítható meg. A VoIP adapterhez az Előfizető, csak a mindenkori hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő végberendezéseket kapcsolhat, úgymint analóg telefonkészülék, G3 fax készülék, vagy hordozható, úgynevezett: DECT / Cordless készülék.

***A hírközlési berendezéseknek meg kell felelniük a rádió-berendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004. (IV. 13.) IHM rendeletben és más vonatkozó jogszabályban előírt alapvető követelményeknek.***

Külön megállapodás hiányában a végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató

ellenőrizheti az illesztő berendezésre csatlakozó előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából.

#### **2.4. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja**

Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat a Szolgáltató a mindenkor érvényes díjszabásában tünteti fel, és a változásokról a jogszabályoknak megfelelően tájékoztatja az Előfizetőket és a hatóságot.

### **3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI**

#### **3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

A szolgáltatást igénybe venni kívánó igénylő valamint a Szolgáltató közötti előfizetői jogviszony, az előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az előfizető részére saját raktárkészletéből, megvásárlásra ajánl VoIP végberendezést, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a berendezés interfészéhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat (VoIP adapter esetén).

Az előfizetői szolgáltatás tárgyában létrejött előfizetői szerződés egyedi előfizetői szerződésből és a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételeiből (ÁSZF, és annak mellékleteiből) áll.

A megrendelő illetve képviselője a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést, szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be elektronikusan a szolgáltatóhoz, a Szolgáltató Internetes honlapján: <http://www.hellokartya.hu>, <http://www.hellocard.hu/> és <http://net-phone.hu/>

Az ajánlattétel időpontja az, az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltató ügyfélkapcsolati irodájába beérkezik.

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést, szerződés megkötésére irányuló megrendelést elektronikus úton is tehet a Szolgáltatóhoz.

Az igénybejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) egyéni igénylő (természetes személy) esetén az igénylő születési neve, anyja neve, születési helye és ideje; személyi igazolványának száma, bankszámlaszáma, e-mail címe, korábbi *Hello* vagy *Net-phone* ügyfélszáma (amennyiben volt)
- c) nem természetes személy (üzleti/intézményi) igénylő esetén az igénylő cégjegyzékszámát és adószámát, valamint az igénylő bankszámlaszámát; 30 napnál nem régebbi cégkivonat és aláírási címpéldány, aláírásra jogosult személy neve, telefonszáma, email címe
- d) igényelt előfizetői szolgáltatások megnevezése, az előfizetői hozzáférési pontok létesítési helyének pontos megadása
- e) igénybejelentés helye, időpontja;
- f) nyilatkozat saját készülék vagy a megrendelni kívánt VoIP eszköz típusáról és mennyiségéről

A szerződés megkötéséig az igénylő a megjelölt adatokat bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átíráthatja.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a Szolgáltató - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt. Az ajánlattétel időpontjának az, az időpont tekintendő, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére beérkezik.

Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés alapján az igénybejelentés átvételét követő 15 napon belül megküldi az igénylőnek az előfizetői szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentőnek a Szolgáltatóval szemben díjtarozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül a Szolgáltató felmondta.

**A szerződés akkor jön létre, amikor igénylő a szerződéses feltételeket elfogadja, a szolgáltatás és/vagy termék ellenértékét bankkártyás tranzakcióval, vagy előre átutalással teljesíti, majd a Szolgáltatótól kapott átvételi elismervényt, elektronikus úton megkapja.**

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet. A határidő – amennyiben erről előfizető másként nem rendelkezik -, a határozott idő lejártával automatikusan meghosszabbodik azzal az időtartammal, amire az előfizető eredetileg szerződött.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei**

Ellentétben a *Hello* szolgáltatással, a *Net-phone* szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül nincs lehetőség.

*Net-phone* szolgáltatás igénybevételének további feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezék a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökkel, valamint Internet kapcsolattal a 2.3, 3.1,14. pontokkal összhangban. A szolgáltatás igénybevétele érdekében, az Előfizetőnek biztosítania kell a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges saját eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

### **3.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi és esetleges egyéb korlátai**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás folyamatos, a jelen ÁSZF-ben szereplő kivételekkel (lásd: szüneteltetés, határozott időre szóló szerződés, a szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozása).

A szolgáltatás a technológiai adottságok figyelembevételével földrajzi korlátozás nélkül minden olyan Ethernet interfésszel (IEE 802.3 10/100Base-T, RJ-45 csatlakozó) rendelkező szélessávú (minimum 64/64 kbit/s dedikált) Internet hozzáférési pontról igénybe vehető, amelyhez az előfizető hozzáféréssel rendelkezik. A szolgáltatás nem igényel fix IP címet. A hibaelhárítás szempontjából a szolgáltató felelős a Szolgáltató központi gateway eszközének és hálózatának működő képességéért, valamint a Szolgáltató által az előfizető részére értékesített VoIP végberendezés működőképességéért annak garanciális időtartama alatt. A VoIP végberendezés és a Szolgáltató adatközpontja közötti hozzáférési és Internet hálózati szakasz hibamentes, forgalmi torlódásmentes és folyamatos működéséért, valamint ennek hiányából eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A szolgáltatás igénybevételének további feltétele, hogy a VoIP végberendezés elektromos tápellátása biztosított legyen. A VoIP végberendezés elektromos tápellátásának biztosítása az előfizető felelőssége.

A VoIP végberendezés és a Szolgáltató adatközpontja közötti hozzáférési és Internet hálózati szakasz hibamentes, forgalmi torlódásmentes és folyamatos működéséért, valamint ennek hiányából eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás igénybevételének további feltétele, hogy a VoIP végberendezés elektromos tápellátása biztosított legyen. A VoIP végberendezés elektromos tápellátásának biztosítása az előfizető felelőssége.

#### **3.3.1. Csomóponti távközlő berendezések elérése**

Az adott protokoll szerinti jelátvitelt az átvitelben szereplő hírközlő hálózati szakaszok és csomóponti berendezések (kapcsoló berendezések, Routerok stb.) biztosítják. Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik a szolgáltatás használatához szükséges megfelelő végberendezéssel, abban az esetben a Szolgáltató kérésre biztosít számára megfelelőt. A használat feltételeiről a Felek külön állapodnak meg.

### **3.3.2. A szolgáltatás által használt protokollok**

A szolgáltatást megvalósító hírközlő hálózatok csomóponti berendezései a mindenkori igényeknek megfelelő hálózati hozzáférést és protokollokat biztosítják.

A Szolgáltató a szolgáltatás által felkínált protokollok listáját közzéteszi.

A szolgáltatás az alábbi protokollokat használja:  
RFC 3261 - SIP (Session Initiation Protocol)

### **3.3.3. Alkalmi szolgáltatás**

Az alkalmi szolgáltatás a Go Go Internet VoIP hálózatában nem értelmezhető.

### **3.3.4. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei**

Ha a felek másként nem állapodnak meg - az előfizetői bejelentésre - a szolgáltatás szünetelhet (ld.: 8. pont). A szünetelés időtartama – a Felek eltérő megállapodása hiányában – legfeljebb 3 hónap lehet egy naptári évben.

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, írásbeli tájékoztatása mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

#### **4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ**

A szerződés hatálybalépése után a Szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződésben vállalt teljesítési határidőtől lehetővé teszi a szolgáltatás igénybevételét az Előfizető részére. (A szolgáltatás jellegéből eredően az előfizetői hozzáférési szolgáltatást nem a Szolgáltató nyújtja.)

A fentieknek megfelelően a szolgáltató, a műszaki feltételek fennállása esetén, a szolgáltatást 30 napon belül üzembe helyezi.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban vagy elektronikus úton egyeztetett időpontban, a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

#### **5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak, előírásoknak a figyelembe vételével biztosítja. A Szolgáltató egy előfizetői hívás során felépült kapcsolathoz tartozó átviteli hálózatban a Szolgáltató saját hálózatrészére vállalt szolgáltatás minőségi mutatók az alábbiak:

- Átlagos csomagvesztési arány: <5 % (kisebb, mint öt százalék)
- Maximális csomagkésleltetés: <500 ms (kisebb, mint 500 ezredmásodperc)

A Szolgáltató a csomagvesztési arány és a csomagkésleltetés paramétereit az RFC792 szerint értelmezi és méri.

A SZOLGÁLTATÓ NEM VÁLLAL GARANCIÁT AZ INTERNETEN HÁLÓZATON KERESZTÜL FOLYTATOTT FAX SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEINEK FOLYAMATOS BIZTOSÍTÁSÁÉRT. E KÉT TECHNOLÓGIA A JELENLEGI VOIP SZABVÁNYOK ALKALMAZÁSA MELLETT IS CSAK 85%-OS MINŐSÉGI MUTATÓKKAL RENDELKEZIK.

További vállalt szolgáltatás minőségi paraméterek:

A Szolgáltató célértékként vállalja, hogy éves átlagban, a teljes üzemidő (ami nem tartalmazza a rendszeres karbantartási időt) 99,5 % -ában az alapdíjért nyújtott szolgáltatások teljes körűen hozzáférhetőek az IP szintű előfizetői hozzáférési ponton. A szolgáltatás rendelkezésre állásának minimális értéke 95%. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás, a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető 2640 perc. Minimális érték 3000 perc. Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen nem haladhatja meg az 5000 percet. (Éves szinten a leállások összege egy felhasználót érintően nem haladhatja meg a 44 órát, az alábbiak szerint számolva.) A rendelkezésre állás értékét az éves teljes üzemidő és az ÁSZF 11. pontja szerint felvett és kijavított hibák hibaelhárítási ideje (a hibajegy megnyitása és lezárása közötti időtartam) összegének különbsége, valamint az éves teljes üzemidő hányadosa, szorozva százszal határozza meg.

$$\text{Éves rendelkezésreállás} = \frac{\text{Éves üzemidő} - \sum_{x=1}^n \text{hibaidő}}{\text{Éves üzemidő}} * 100 [\%]$$

Az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időponttól kezdődően a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton biztosítja az Előfizető részére a folyamatos, napi 24 órás, évi 365 (366) napos szolgáltatás nyújtását a szerződés teljes tartama alatt az előfizetői szerződés feltételei szerint.

Az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95% ára: 72 óra.

A további – jelenleg hatályos – követelményeket a távközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet írja elő.

A 345/2004. (XII.22.) Korm. rendeletben foglalt garantált fel és letöltési sebesség, valamint bithiba arány a szolgáltatásra nem értelmezhető.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a fentiekben és az egyedi előfizetői szerződésben foglalt minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítés esetei:

- a) Az átlagos csomagvesztési arány:  $\geq 5\%$  (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék).
- b) A maximális csomagkésleltetés:  $\geq 500$  ms (egyenlő vagy nagyobb mint 500 ezredmásodperc).

## **6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

Az előfizetői szerződésnek a következő előfizetői adatokat kell tartalmaznia:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
- b) egyéni Előfizető (természetes személy) esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma, Bankszámlaszáma, e-mail címe, állandó lakcíme, levelezési címe, létesítési hely (Segélyhívó hely), internet kapcsolat típusa, sáv szélesség mérete, internet szolgáltatója neve, korábbi *Hello* vagy *Net-phone* ügyfélszáma (amennyiben volt)
- c) nem természetes személy (üzleti/intézményi) Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám és adószáma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma, e-mail címe, létesítési hely (segélyhívó hely), levelezési címe, internet kapcsolat típusa, sáv szélesség mérete, internet szolgáltatója neve, korábbi *Hello* vagy *Net-phone* ügyfélszáma (amennyiben volt)

Az előfizetői szerződés az ÁSZF 3. pontjával összhangban jön létre. Az előfizetői szerződés - általában - határozatlan időre jön létre.

Amennyiben - a felek megállapodása alapján - határozott idejű szerződés jön létre, annak időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet. A határozott idejű szerződés a határozott idő lejártával megszűnik, kivéve, ha a felek a határozott idő lejártát megelőzően megállapodnak a határozott idejű szerződés meghosszabbításában.

## **7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA**

Az ÁSZF-t a Szolgáltató – e pontban meghatározott módon – egyoldalúan módosíthatja. A módosított általános szerződési feltételek a korábban kötött előfizetői szerződéseket módosítják és kiegészítik.

Szolgáltató a tájékoztatás ügyfélszolgálatán történő közzétételének az alábbi teljesítésével tesz eleget:

- a tájékoztatást a helyiségben, és/vagy az Interneten működtetett ügyfélszolgálatán közzéteszi, továbbá
- az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Szolgáltató az Előfizető értesítésére fennálló kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- elektronikus levélben történő értesítéssel, vagy
- egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. telefon útján)
- az értesítendő Előfizetők körétől függően az értesítés történhet országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

Szolgáltató a napilapban közlemény útján történő értesítési módot kizárólag abban az esetben alkalmazhatja, amennyiben az Előfizetőket az előfizetői szolgáltatás - a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, naptári hónaponként 1 (egy) napot nem meghaladó - szüneteltetéséről illetve az ÁSZF módosításáról kívánja tájékoztatni.

Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató értesítésének az alábbiakat kell tartalmaznia:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- a módosítások lényegének rövid leírása
- a módosítások hatályba lépésének időpontja

- a módosított ÁSZF elérhetősége
- ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összege,
- az a feltétel, jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, lényeges körülmény, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványok.

Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt az ÁSZF azon módosításáról tájékoztatni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályokat kell - értelemszerűen - alkalmazni. Az egyedi előfizetői szerződés, a felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi előfizetői szerződés erre irányuló rendelkezése alapján a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a módosítás elfogadásának minősül.

Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződéses feltételek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

Amennyiben Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott jogosultsága alapján az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, erről az Előfizetőt a módosítás hatálybalépés megelőzően 30 nappal értesíti. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az ÁSZF módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

A szolgáltatási díjak a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított fogyasztói-árindex függvényében emelkedhetnek az alábbiak szerint:

- a) A szolgáltatási díjemelés mértéke a díjváltoztatásról szóló előfizetői tájékoztató közzétételét megelőző harmadik hónaptól visszamenőlegesen számított egy év/vagy a legutóbbi díjemelés óta eltelt időszak hónapjaira megállapított – a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett – fogyasztói-árindexek havi változásainak szorzata. Az így figyelembevett hónapok száma azonban nem haladhatja meg a 36 hónapot.
- b) Szolgáltató a fentiek szerint megállapított mértéket meghaladó egyoldalú díjemelésre kizárólag abban az esetben jogosult, amennyiben azt a gazdálkodását illetően a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezen indokok különösen az alábbiak lehetnek:
  - megvalósított műszaki fejlesztés
  - technológiaváltozás okozta költségnövekedés
  - megszűnő technológia miatt felmerülő többletköltség
  - az igénybevett szolgáltatás ügyfélkörének jelentős csökkenése
  - devizaárfolyamok inflációt meghaladó változása
  - számviteli és adójogszabályok valamint vámtarifakulcsok változása

**A Szolgáltató a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást megelőző 30 nappal előbb értesíti az Előfizetőt és a változásról, az ügyfélszolgálatán tájékoztatást tesz közzé.**

Amennyiben a megváltozott díjakat tartalmazó számla Előfizető által történő kiegyenlítése nem történik meg a számlán megjelölt fizetési határidőn belül, akkor a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF 9. és a.b. pontjai szerint járjon el.

A szolgáltatás jellegénél fogva az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése nem értelmezhető.

Az Előfizető módosíthatja a számlázás címét, melyet írásban köteles bejelenteni az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott ügyfélkapcsolati helyen, a Szolgáltató az igényt 30 napon belül - díjmentesen - teljesíti.

Szolgáltató a szolgáltatás körében, annak szerződési feltételeiben beálló változásokról tájékoztatja Előfizetőit. A bekövetkezett változásokat az ÁSZF-ben átvezeti.

Az Előfizető adataiban (cégnév, székhely, telephely) valamint képviselői személyében bekövetkezett változásokról köteles a Szolgáltatót - haladéktalanul, de legkésőbb - az adatváltozást követő 15 napon belül értesíteni. Amennyiben az Előfizető bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az adataiban bekövetkezett, de határidőre be nem jelentett változásokra érvényesen nem hivatkozhat.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Az Előfizető átírási kérelmét a Szolgáltató díjmentesen elvégzi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Az átírás számlán való megjelenése az átírási határidő után következő első számlakibocsátáskor esedékes.

## **8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE**

Az Előfizető kérésére az előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet. Az Előfizető erre vonatkozó kérelmét, legalább a szünetelés kezdő időpontja előtt 3 nappal köteles benyújtani Szolgáltatóhoz. Szünetelés időtartama egy naptári éven belül nem haladhatja meg az 1 évet. Az Előfizető által kért szünetelés időtartamára az Előfizetőnek nem kell havidíjat fizetnie. Az Előfizető által kért szünetelés időtartama beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszonyt nem érinti. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

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

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – a rendszeres karbantartás esetét kivéve – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem terheli ez a kötelezettség a Szolgáltatót, ha szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

Rendszeres karbantartásnak tekintendő a Szolgáltató által évente két alkalommal – munkanapokon az éjszakai órákban (22.00 – 04.00) illetve munkaszüneti napokon – végzett, legfeljebb három-három óra időtartamú, részleges vagy teljes szolgáltatás leállást eredményező karbantartási tevékenység.

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

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

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Szolgáltató által az előfizető részére rendelkezésre bocsátott illesztő végberendezéshez megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.
- c) Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul, legkésőbb 3 munkanapon belül megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

#### **A szolgáltatás minőségi csökkentésének esetei:**

1. A Szolgáltató által üzemeltetett PSTN összekapcsolódási pont kapacitásának 80%-nál nagyobb leterheltsége
2. A Szolgáltató által igénybevett Internetes hálózati sávszélesség 85%-nál nagyobb leterheltsége
3. A Szolgáltatóval partneri kapcsolatban lévő egyéb VoIP társszolgáltatók hálózatában bekövetkezett technikai problémák esetén

#### **Segélykérő hívások kezelése:**

A Go Go Internet VoIP hálózata, tekintettel arra, hogy helytől független távközlési szolgáltató, a segélykérő hívás nem értelmezhető és jelenleg nem elérhető szolgáltatás.

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

### *a) A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről*

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő nyolcadik nap.

Határozott idejű szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést súlyos szerződésszegés esetén az Előfizető jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítése alól.

Az Előfizető köteles, a Szolgáltató tulajdonátképező berendezéseket, a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

### *b. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről*

A Szolgáltató rendes felmondással és azonnali hatályú (rendkívüli) felmondással jogosult az előfizetői szerződést megszüntetni.

A határozott és határozatlan idejű szerződést azonnali hatállyal a Szolgáltató írásban az Előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a szerződésszegő felet, és ez a határidő (legalább 15

nap) eredménytelenül telt el. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt és annak lejártának napját, valamint az Előfizetőt a felmondásban tájékoztatni kell arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az előfizetői szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az Előfizető:

- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető Szolgáltatói értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg
- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- az Előfizető más előfizetőket kényszerít reklámüzenetekkel, politikai tartalmú kvíz kérdésekkel vagy rosszakaratú hívásokkal zaklatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 forintot. Szintén nem jogosult a Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondására, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató a szerződés felmondása helyett jogosult biztosítékot kérni (pl. bankgarancia, kezességvállalás stb.) vagy az ÁSZF 9. pontjában foglaltak szerint korlátozni a szolgáltatások körét illetve használatát.

Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban rendes felmondással 60 napos felmondási idővel felmondhatja.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes vagy rendkívüli felmondása esetén a felmondást indokolni kell. A felmondásnak ezeken túlmenően tartalmazni kell a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját és – ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor – az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az, két egymás utáni kézbesítést követően “Nem kereste” vagy “Átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

A határozott idejű szerződés, a fentiekben foglaltakon kívül megszűnik:

- a határozott idő lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg,
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A határozatlan idejű szerződés a fentiekben foglaltakon kívül megszűnhet:

- közös megegyezéssel,
- bármelyik szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

A meghatározott időszakra vonatkozó kedvezményesen biztosított díj esetében a szolgáltatás határozott, kedvezményes időszak lejáratát megelőző szüneteltetése, továbbá az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti megszüntetése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a kedvezmények visszafizetésére illetve kötbér megfizetésére kötelezheti a következők szerint, amennyiben az egyedi előfizetői szerződés erről másként nem rendelkezik:

Amennyiben a határozott idejű szerződést az Előfizető mondja fel, úgy a korábbi időszakokra kapott, és a számlákon feltüntetett előfizetői díjkedvezményeket egy összegben kell vissza fizetnie.

A Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri csatlakozási díjat nem fizeti vissza csak akkor, ha a szerződés megszűnése az Előfizető részéről a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt történik.

## **11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE. A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK. A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE**

A hiba értelmezése a Szolgáltató rendszerén:

1. A hiba, mint jelenség a Szolgáltató rendszerében a központi oldalon keletkezik, és ott is végződik
2. A hiba, mint jelenség a Szolgáltató-társszolgáltató összekapcsolódási szakaszán keletkezik, és ott is végződik
3. A hiba, mint jelenség a Társszolgáltató rendszerében keletkezik és ott is végződik
4. A hiba, a garanciális előfizetői végponton, végberendezésen keletkezik és ott is végződik

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban, a szolgáltatás minőségére vonatkozó – elektronikus úton, vagy telefonon is megtehető - észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban válaszol.

A Szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. Az Előfizetőnek a szolgáltatás hibája esetén az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott hibabejelentő szolgálatok valamelyikénél kell a hibát bejelenteni.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel

vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját, ügyfélszámát;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az összeköttetés azonosító számát;

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizetői azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 

A Szolgáltató a hibabejelentést követően a hibajegy számát (a hiba felvételének sorszámát) közli az Előfizetővel.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. Az előfizetői hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató maradéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer,

vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottak kell tekinteni.

Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást azért nem tudja lezárni, mert az Előfizető, vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), akkor a hiba lezártnak tekinthető, amennyiben a felügyeleti rendszer, vagy a Szolgáltató mérési eredményei megfelelnek a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95% ára: 72 óra.

Amennyiben az Előfizető a meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a Szolgáltató nem ért egyet, az Előfizető hatósági vagy független szakértőket kérhet fel a meg nem felelés igazolására. Ezeknek a jegyzőkönyvileg rögzített véleményét a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói álláspontot vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához (a továbbiakban: hatóság) illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, bírósághoz, a fogyasztóvédelmi hatósághoz és civil fogyasztóvédelmi szervezetekhez, vagy a fogyasztói jogok érvényesítése érdekében a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti békéltető testülethez fordulhat.

Jelen pontban szabályozott hibaelhárítás és szabályozás, a szolgáltató saját rendszerében bekövetkezett hibák esetén irányadó.

Amennyiben a hiba eredete nem a Szolgáltató rendszerében keletkezett, a Szolgáltató a meghibásodás tényéről, az érintett Szolgáltató technikai osztályát értesíti.

## **12. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)**

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az Internetes honlapján tájékoztatja Előfizetőit.

Az ügyfélszolgálati helyek felsorolását az 1.1. pont tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – elektronikus úton, vagy telefonon tett - észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül elektronikus úton tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben – elektronikus úton válaszol.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 15 napon belül számlaegyeztetést, kezdeményez. A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 napos fizetési határidővel történik. A 15 napos egyeztetési határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozásra való hivatkozással felmondani. Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó, a jegybanki alapkamat figyelembevételével megállapított kamatait az Előfizető részére jóváírja. A nem vitatott összeget az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján, a számlán megjelölt fizetési határidőben köteles megfizetni. Amennyiben a jóváírás nem lehetséges, úgy a Szolgáltató a tévesen beszedett díjat késedelmi kamattal növelve visszafizeti az előfizetőnek.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult az ÁSZF 11. pontjában felsorolt szervezeteknél eljárást kezdeményezni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A Szolgáltató köteles haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt az ügyfélkapcsolat helyében bekövetkező változásról.

Az Előfizető reklamációja esetén a Szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét kizárólag a saját adatok vonatkozásában - az Előfizető számára biztosítja.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság a Szolgáltató jogszabályokban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

### **13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSHIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

Szolgáltató a VoIP szolgáltatását nemzetközi és hazai társszolgáltatók, bevonásával végzi. A társszolgáltatók hálózatában, illetve azok VoIP rendszerében bekövetkezett átmeneti, vagy tartós meghibásodásokért Szolgáltató semminemű felelősséget sem tud vállalni az előfizetők felé.

Szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint eljárni.

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége alól amennyiben az Előfizető az érdekkörébe tartozó okból a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rontja a szolgáltatás minőségét vagy egyéb módon kárt okoz.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely elévülési idő az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítésének napjától számítódik.

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása a Szolgáltató érdekkörében merül fel, úgy a Szolgáltató hibás teljesítés miatt kötbér fizetésére köteles. Az üzemképtelen összeköttetés vállalt határidőn túli hibaelhárítása esetén, ha a hiba

következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által - az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban - kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Szolgáltató fentiekben túli egyéb kötbérfizetési kötelezettsége az egyedi előfizetői szerződésekben kölcsönös megállapodás alapján szabályozható.

Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét, úgy a jóváírást a következő számlában kell eszközölni, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása az Előfizetőnek felróható okból következett be, úgy az Előfizető nem jogosult a díjjóváírásra.

A szolgáltatás ellenértékeként kiküldött számla meg nem fizetése miatti korlátozás esetén a Szolgáltatót nem terheli a díjjóváírási kötelezettség.

Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, megfelelés - tanúsítással nem rendelkező végberendezés csatlakoztatásából, a hibaelhárítás, karbantartás nem megfelelő biztosításából, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető nem kísérelheti meg a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatását, átalakítását. E kötelezettség megszegése esetén az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltatónak okozott kárt.

Az Előfizető jogosult az előfizetői Szerződés megkötésével az Őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni.

A szolgáltatást harmadik félnek továbbértékesíteni csak a Szolgáltató engedélyével, az erre irányuló szolgáltatási szerződés megkötése mellett jogosult az Előfizető.

Szerződő felek közötti jogvita rendezésének eljárása, az előfizetői bejelentések és panaszok intézésének módja, az eljáró hatóságokkal kapcsolatos kérdések - egyebekben - a 12. pontban szabályozottak.

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (*Vis maior*) merül fel, amely megakadályozza a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás szabotázs, robbantásos merénylet vagy más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

#### **14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

A szolgáltatás igénybevételéhez csak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 80. §-ának (1)-(3) bekezdésében meghatározott alapvető követelményeknek megfelelő, s azt ezt igazoló megfelelőségi jelöléssel ellátott végberendezést szabad használni.

Saját költségére felel az elektromos tápellátás biztosításáért. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel.

Az illesztő berendezés meghibásodása esetén az elhárítás érdekében Előfizetőnek kapcsolatba kell lépni az őt kiszolgáló *Net-phone* partnerrel, aki csere készüléket ajánl fel a hiba kijavításáig.

#### **Egyéb feltételek:**

- Szélessávú Internet kapcsolat, minimum 64Kbps/64Kbps VoIP végberendezésenként.
- Fix vagy dinamikus IP cím

- Szükség esetén Internet megosztó router (több végpontos belső-hálózat esetén, hálózatot megosztó eszköz)
- 5060, port TCP/UDP irányú megnyitása
- Szabad 220V-os hálózati csatlakozó biztosítása

## 15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot kezelhet.

A Szolgáltató az adatbiztonságra vonatkozóan saját belső adatkezelési és adatbiztonsági rendszert működtet. A jelen rész részletesebb szabályozását a belső adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot valamint azon személyes adatot, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely adatkezelés nem a fentiekben meghatározott célból történik.

A Szolgáltató előfizetői adatok kezelését csak a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.- törvény figyelembevételével végezi.

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, illetve a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Az Előfizető által megadott személyes adatokat a Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeinek a teljesítéséhez, továbbá az ugyanebben részletezett előfizetői kötelezettségek nem teljesülése esetén használhatja fel.

Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul, hogy ha az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató a szükséges személyes adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére előfizetői azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelésre és feldolgozásra átadja.

Előfizetői reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét, kizárólag a saját adatok vonatkozásában, az Előfizető számára biztosítja.

A Szolgáltató garantálja azt, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hálózata megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek. A Szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített előfizetői nyilatkozatnak megfelelően jár el a referencialistában történő megjelenítéssel kapcsolatban. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli. A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanosságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság a Szolgáltató jogszabályban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

Szolgáltató Előfizető részére az adatvédelmi jogszabályokban meghatározott betekintési jogokat biztosítja.

A fenti adatkezelési szabályoktól részletesebb rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződések tartalmazhatnak.

## **16. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK. A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI. A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE**

### ***16.1. Általános előírások***

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmaz minden alkalmazható egyszeri és ismétlődő díjat.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni.

Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben kifogásolhatja meg. Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egy éves elévülési időn belül van lehetőség.

Az Előfizető a kifogást elektronikus úton vagy telefonon is benyújthatja.

A késedelmi kamat mértéke a mindenkori hatályos jogszabályoknak megfelelő.

Az egyéb kapcsolódó szolgáltatások díjait, valamint a nyújtható kedvezményeket, azok feltételeit, valamint a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételeit az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

A Szolgáltató az esedékes díjakról - eltérő megállapodás hiányában - havonta számlát készít, és a hónap 20. napjáig az Előfizető részére megküldi.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésének hónapjában a következő havi előfizetési díjat köteles megfizetni, mely a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltétele. A továbbiakban az Előfizető köteles a Havi előfizetési díj, valamint az Igénybevételi díj megfizetésére, amelyről a szolgáltató számlát küld.

A számlák megfizetése az alábbi módokon lehetséges szolgáltató felé:

1. Banki átutalással 8 napos fizetési határidővel
2. Bankkártyás fizetéssel, inkasszó megbízással
3. Csoportos beszedési megbízás
4. Készpénz-átutalási megbízás (Csekk)

A bankkártyás fizetési módozatot a szerződéskötéskor választhatja az Előfizető, ekkor elfogadja, hogy a havi előfizetési díjat, valamint a forgalmi díjat a bankkártya adatainak megadásával, inkasszózzuk.

## ***16.2. Díjszabás***

**Az alább részletezett díjakat a mindenkor érvényes díjszabás tartalmazza, mely a Általános Szerződési Feltételek 1. a), b) és c) mellékletét képezi.**

### ***a) A szolgáltatás Havi előfizetési díja***

Havi előfizetési díj: a forgalomtól nem függő díj, melyet az előfizetői szerződés alapján tárgyhónapban havonta számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül történő igénybevételéért, és a hálózat üzemeltetéséért, felügyeletéért, karbantartásáért, valamint hibaelhárításért. A havi előfizetési díj a Szolgáltatótól bérelt berendezés(ek) bérleti díját nem tartalmazza. Havi előfizetési díj csak a Net-phone csomagnál létezik. Hello szolgáltatásnál nincs havi előfizetési díj. Az aktuális díjakat a <http://net-phone.hu> weboldal tartalmazza.

### ***b) A szolgáltatás Igénybevételi díja***

A Szolgáltató szolgáltatásának egy része forgalomfüggő szolgáltatás. Az igénybevételi díjat a Szolgáltató a tárgyhót követő hónapban szerepelteti a számlán.

***c) A szolgáltatás egyszeri díja***

## 1. Belépési díj

Nincs.

## 2. Eseti (adminisztrációs) díj

A Szolgáltató a tárgyhónapban folytatott hívások listáját (hívásrészletező) elektronikus formában díj felszámítása nélkül, papír alapon évente háromszor ingyenes rendelkezésre bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

## 3. Kedvezmények az egyszeri díjakban

Amennyiben a Szolgáltató az egyszeri díjakra kedvezményt alkalmaz, a kedvezmény mértékét a mindenkor érvényes díjszabás vagy az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

***d) A szolgáltatás hozzáférési díja***

## 4. Alapszolgáltatás-hozzáférési díjak (havi díj)

Lásd 16. a. - A szolgáltatás Havi előfizetési díja

## 5. Kedvezmények a hozzáférési díjakban

A Szolgáltató a hozzáférési díjból kedvezményt akciók keretében, az egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint nyújt.

Amennyiben az Előfizető a kedvezmények igénybe vételeként előírt feltételeket nem tartja be, úgy – az egyes akciókban vállalt feltételek teljesítésén túl - a kedvezmények összegét a Szolgáltató írásbeli felszólítására, 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

### **16.3 Kedvezmények**

Amennyiben a Szolgáltató az egyszeri-, perc-, és egyéb díjakra kedvezményt alkalmaz, a kedvezmény mértékét a mindenkor érvényes díjszabás (ÁSZF 1. a.) b.) mellékletei) vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

## **17. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA**

Nemzeti Hírközlési Hatóság  
Címe: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési címe: 1525 Budapest, Pf.: 75  
Telefonszáma: (1) 457-7100

## **18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE**

Szolgáltató általános szerződési feltételeit és annak kivonatát az 1.1.1. pontban megjelölt ügyfélkapcsolati helyein és a <http://www.hellokartya.hu>, [http://www.hellocard.hu/](http://www.hellocard.hu) és <http://net-phone.hu/> internetes oldalain közzéteszi. Az ÁSZF-et, és annak kivonatát Szolgáltató térítésmentesen bocsátja előfizetői rendelkezésére.

## **19. ON-LINE ADATVÉDELMI NYILATKOZAT**

A GO GO INTERNET KFT elkötelezett az ügyfelek bizalmas és személyes információinak tiszteletben tartása és megőrzése iránt. VoIP portálunk oldalainak jelentős része bármikor megtekinthető anélkül, hogy a látogató felfedné kilétét, vagy bármilyen személyes információt szolgáltatna magáról. Azonban a VoIP portálunk meghatározott részeihez való hozzáférés, az egyes személyes információk testre szabása, illetve a látogatók pontosabb kiszolgálása érdekében regisztrációhoz kötött. A felhasználókkal folytatott kommunikáció, valamint a termékek és szolgáltatások (ideértve a regisztrációt is) minőségének javítása érdekében a felhasználóktól adatokat kérhetünk a felhasználók személyes és üzleti érdeklődése, a rájuk vonatkozó statisztikai adatok, más termékeinkkel kapcsolatos tapasztalataik, és a kívánt kapcsolatfelvétel módja, és ezekhez hasonló témakörökben. Önt a regisztráció során arra kérjük, hogy olyan információkat

adjon meg részünkre, melyek személyes adatoknak minősülnek. A GO GO INTERNET KFT nem adja el, nem adja bérbe és nem is kölcsönzi az ügyfeleire vonatkozó információkat más (a szolgáltatás üzemeltetésén kívül eső) cégek számára. A GO GO INTERNET KFT ez esetben, mint adatkezelő, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LIII. törvény előírásait maradéktalanul betartva fogja az Ön adatait kezelni és nyilvántartani, s csak abban a tárgykörben használja fel a szolgáltatások biztosítására, melyhez Ön kifejezett felhatalmazást adott. A regisztráció során tudomásunkra jutott személyes adatait semmilyen körülmények között nem tesszük - az Ön kifejezett jóváhagyó hozzájárulása nélkül - más számára hozzáférhetővé, kivéve a jogszabályi kötelezés, illetve a hatósági eljárás eseteit. A GO GO INTERNET KFT az ügyfeleitől származó információk valódiságáért nem tud teljes körű felelősséget vállalni.

## **MELLÉKLETEK:**

### *1. a.) Melléklet*

#### ***HELLO Szolgáltatás Belföldi Díjszabása***

A hívás összes költsége = behívás költsége + belföldi hívás költsége

#### **Behívás költsége:**

Egy helyi hívás díja, melyet a Hívó a saját telefonszolgáltatójának fizeti havonta utólag. Amennyiben ingyenes behívószámot (zöld számot) használ rendszerünk eléréséhez, úgy a behívás költségét a Go Go Internet Kft fizeti. Ebben az esetben 9 Ft percenkénti díjat vonunk le hívókártyája egyenlegéből.

#### *Behívószámok*

**Budapestről: 999-5959 (helyi hívás tarifa)\***

**Vidékről: 999-595 (helyi hívás tarifa)\***

**Mobilról: 06-1/999-5959 (vezetékes hívás tarifa)\***

**Egész országból: 06-80/90-5959 (ingyenes zöld szám)\*\***

- \* helyi hívás tarifa: a behívószám hívásának költségét telefonszolgáltatója felé fizeti (hó végén, számlán jelenik meg)
- \*\* ingyenes, zöld szám: a behívás költsége a kártya egyenlegéből vonódik le (+9 Ft/perc), telefonszolgáltatójának ezért a hívásért nem kell fizetnie.

### **Belföldi hívás költsége:**

Az előre fizetett HELLO hívókártya egyenlegéből vonódik le. A részletes árlista az árusítóhelyeken és a <http://www.hellokartya.hu> és <http://www.hellocard.hu/> oldalon található Percdíjak és Rates menüpontban

Belföldi hívások esetén az árak napszakfüggők.  
Csúcsidő: munkanapokon 07.00 - 18.00-ig.

### ***1. b.) Melléklet***

#### ***HELLO Szolgáltatás Nemzetközi Díjszabása***

A hívás összes költsége = behívás költsége + nemzetközi hívás költsége

### **Behívás költsége:**

Egy helyi hívás díja, melyet a Hívó a saját telefonszolgáltatójának fizeti havonta utólag. Amennyiben ingyenes behívószámot (zöld számot) használ rendszerünk eléréséhez, úgy a behívás költségét a Go Go Internet Kft fizeti. Ebben az esetben 9 Ft percenkénti díjat vonunk le hívókártyája egyenlegéből.

#### *Behívószámok*

- Budapestről: 999-5959 (helyi hívás tarifa)\***
- Vidékről: 999-595 (helyi hívás tarifa)\***
- Mobilról: 06-1/999-5959 (vezetékes hívás tarifa)\***
- Egész országból: 06-80/90-5959 (ingyenes zöld szám)\*\***

\*helyi hívás tarifa: a behívószám hívásának költségét telefonszolgáltatója felé fizeti

(hó végén, számlán jelenik meg)

\*\* ingyenes, zöld szám: a behívás költsége a kártya egyenlegéből vonódik le (+9 Ft/perc), telefonszolgáltatójának ezért a hívásért nem kell fizetnie

### **Nemzetközi hívás költsége:**

Az előre fizetett HELLO hívókártya egyenlegéből vonódik le. A részletes árlista az árusítóhelyeken és a <http://www.hellokartya.hu> és <http://www.hellocard.hu/> oldalon található Percdíjak és Rates menüpontban

Belföldi hívások esetén az árak nem napszakfüggők.

### ***1. c.) Melléklet***

### ***Net-phone Szolgáltatás Belföldi és Nemzetközi Díjszabása***

Eltérések a *Net-phone* és *Hello* szolgáltatás díjszabása között:

- 1) A *Net-phone* szolgáltatásnak havi előfizetési díja van a percalapú forgalmi díjakon felül
- 2) *Net-phone* szolgáltatás esetén nincs behívási díj

Az aktuális percalapú forgalmi díjak megegyeznek a Hello szolgáltatásnál alkalmazott díjakkal, mely a <http://www.hellokartya.hu> és <http://www.hellocard.hu/> oldalon található, a Percdíjak és Rates menüpontban.