Az N-System Távközlési Kft.

telefonszolgáltatásra vonatkozó

általános szerződési feltételei

üzleti előfizetők számára

A készítés időpontja:	2014. augusztus 1.
Utolsó módosítás időpontja:	2025. november 28.
Hatálybalépés időpontja:	2025. december 1.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség 3
2. Általános szerződési feltételek 3
3. A Szolgáltatás 4
4. A Felek jogai és kötelezettségei 5
5. A számlázásról 5
6. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés 6
9. A Szolgáltatás és az Egyedi Szerződés megszűnése 7
10. A Felek felelőssége 7
11. A Szolgáltatások szünetelése 9
12. A Szolgáltatások minősége 9
13. Nyelv 9
14. Változások 9
15. Vis maior 10

1. Általános adatok, elérhetőség

Szolgáltató teljes neve:	N-System Távközlési Kft. (a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)
Szolgáltató székhelye:	6771 Szeged, Gyár utca 43.
Szolgáltató levelezési címe:	6771 Szeged, Gyár utca 43.
Szolgáltató cégjegyzékszáma:	06 09 011461
Szolgáltató ügyfélszolgálata	
Telefon/Fax:	+36 62 999-444 / +36 62 999-445
E-mail:	info@n-system.hu
Levelezési cím:	6771 Szeged, Gyár utca 43.
Az ügyfélszolgálat elérhető:	munkanapokon 8.00-17.00 óra között
Szolgáltató internetes honlapja:	www.n-system.hu
Szolgáltató hibabejelentője	
Telefon/Fax:	+36 62 999-444 / +36 62 999-445
E-mail:	support@n-system.hu
Levelezési cím:	6771 Szeged, Gyár utca 43.
Az ügyfélszolgálat elérhető:	munkanapokon 8.00-17.00 óra között
Szolgáltató internetes honlapja:	www.n-system.hu

Az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő az interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető. Az ügyfélszolgálati iroda mindenkor hatályos működési rendje a http://ugyfelkapu.n-system.hu oldalon található.

2. Általános szerződési feltételek

2.1. Az általános szerződési feltételek célja és hatálya

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkoznak. A Szolgáltató ilyen szolgáltatásokat üzleti Előfizetői számára nyújt. Az Eszr. szerint „üzleti előfizető” az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. A Szolgáltató és az üzleti előfizető (a továbbiakban: „**Előfizető**”) (a továbbiakban: külön-külön „**Fél**”, együttesen „**Felek**”) között létrejött Előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-et és az egyedi Előfizetői szerződést (a továbbiakban: „**Egyedi Előfizetői Szerződés**”) foglalja magában. Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés közötti bármilyen eltérés esetén az ÁSZF az irányadó.

Az ÁSZF-ben, az Egyedi Előfizetői szerződésben hivatkozott jogszabályok rövidítése:

- Akr.: a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet

- Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

- Eszr.: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet

- Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény Minőségir.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet

- Mttv.: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény Ptk.: a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

- Kkv tv: A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény

2.2. Az ÁSZF-re vonatkozó tájékoztatás

Az ÁSZF az 1. pontban hivatkozott ügyfélszolgálaton és az alábbi honlapon érhető el: www.n-system.hu. A Szolgáltató az Előfizető ezirányú kérése esetén az ÁSZF-et tartós adathordozón, elektronikus levélben térítésmentesen, nyomtatott változatban díj ellenében az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.3. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazása

1. Az Eszr. 4. §-a alapján az Eht. és az Eszr. Előfizetői szerződéssel kapcsolatos szabályaitól a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarattal eltérhetnek az Előfizetői szerződésben az Eszr. 4. § (4) bekezdésében rögzítettek kivételével. Az Eht. és az Eszr. rendelkezéseitől a jelen pontban meghatározottak szerint kívánnak eltérni. Az Előfizető kifejezetten elfogadja, hogy az egyedi Előfizetői szerződés az alábbi eltéresekkel kerül megkötésre. Az Előfizető elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi Előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi Előfizetői szerződés, úgy az Eht. és az Eszr. szabályait kell alkalmazni:
   2.3.1. A Szolgáltató a meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének nem automatikusan tesz eleget. Az Előfizető Szolgáltatóhoz bejelentett kötbérigénye alapján kerül sor a jogos kötbérigény megtérítésére az Előfizető általi bejelentéstől számított 30 napon belül. (Eltérés az Eszr. 3.§ (4) bekezdésben írtaktól.
2. 2.3.2. A szerződés határozott időtartama 12 hónapos határozott időtartamnál hosszabb határozott időtartamban is megállapításra kerülhet az egyedi Előfizetői szerződésben. (Eltérés az Eht.127.§ (4b) bekezdésében írtaktól.)

2.3.3. A szerződés határozott időtartama a határozott időtartam lejártával további határozott időtartammal meghosszabbodhat változatlan feltételek mellett az egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint. (Eltérés az Eht. 134. § (14) és az Eht. 134.§ (14b) bekezdésében írtaktól.)

2.3.4. A határozott időtartamú szerződés helyébe lépő határozatlan időtartamú szerződés esetén alkalmazott díjak nem a határozott időtartamú szerződésben meghatározott kedvezményes díjak, hanem a szerződés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos ÁSZF mellékletében meghatározott nyilvános díjak, kivéve, ha az egyedi Előfizetői szerződés eltérő rendelkezést tartalmaz. (Eltérés az Eht. 134. § (14) bekezdésében írtaktól.)

2.3.5. Előzetes tájékoztatás és a szerződés adatainak összefoglalója nem kerül átadásra az Előfizető részére, (Eltérés az Eht. 127.§. (1a), 129.§ (1a-1c), az Eszr. 5. § (1-7) bekezdésében írtaktól.)

2.3.6. A határozatlan időtartamú szerződés az Előfizető részéről rendes felmondás útján nem azonnali hatállyal, hanem 30 napos felmondási idővel szüntethető meg. (Eltérés az Eht. 134.§ (1) bekezdésében írtaktól.)

2.3.7. Az Előfizető nem kerül külön tájékoztatásra a határozott idő elteltét megelőzően a határozott időtartamú szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásának időpontjáról. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)

2.3.8. Az Eszr. 26. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatás – amely kiterjed a határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére; a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási

szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú Előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereihez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira – sem kerül alkalmazásra. Az Előfizetői szerződés a Felek általi aláírás napján lép hatályba. (A 129. § (1b) bekezdésében írtaktól eltérés.)

2.3.9. A 24 hónapra is megköthető határozott időtartamú Előfizetői szerződéshez kapcsolódó készülékvásárlás esetén a készülék alatt nem kizárólag az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni, 24 hónapos határozott időtartamú szerződés bármely, a Szolgáltató által meghatározott készülék vásárlása kapcsán köthető. (Eltérés az Eht. 127. § (4e) bekezdésében írtaktól).

2.3.10. Amennyiben a Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes és emiatt az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, úgy a Szolgáltatóval szemben a felmondás miatt kötbér nem érvényesíthető az Előfizető részéről. (Eltérés az Eszr. 8. § (3) bekezdésében írtaktól.)

2.3.11. Az Előfizető nem kerül tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 (Nyolc) napon belül a határozott időtartam lejártának napjáról. (Eltérés az Eszr. 25. § (3) bekezdésében írtaktól.)

2.3.12. Az Előfizető nem kerül külön tájékoztatásra az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a határozott időtartamú előfizetői szerződés teljes tartama alatt az Előfizetőt minimálisan terhelő költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetén szolgáltatás elemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása nem érinti a Szolgáltatónak az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő a határozott időtartamú előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés érvényességét és annak alkalmazhatóságát. (Eltérés az Eszr. 25. § (1) bekezdésében írtaktól.)

2.3.13. Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe és a Szolgáltató szerződésszegő magatartást tanúsít, vagy az Előfizető jogosulttá válik a felmondás gyakorlására, úgy ebben az esetben az Előfizető a teljes szolgáltatáscsomag azon szolgáltatását jogosult felmondani, amely a Szolgáltató szerződésszegésével érintett. (Eltérés az Eht. 134. § (15 b) bekezdésében írtaktól.)

2.3.14. Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy az Előfizetői szolgáltatást és/vagy a hozzá kapcsolódó terméket meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt az előfizetői szerződés az Előfizető felmondása miatt vagy a Szolgáltató felmondása miatt vagy olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér és a készülékvásárlásból eredő kedvezmény megfizetésére köteles a Szolgáltató részére. A jelen pont szerint az Előfizető által gyakorolt felmondás felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet. Ebben az esetben az Előfizetővel szemben hátrányos jogkövetkezményként alkalmazandó kötbér mértéke nem az Előfizető által kapott kedvezmény, hanem az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott mérték. (Eltérés az Eht. 134. § (15a) bekezdésében írtaktól.)

2.3.15. Az Előfizető által fizetendő kötbér a 2.3.14. pontban meghatározottak bekövetkezte esetén az egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése esetén nem a szerződés megszűnéséig

terjedő időszakra kerül felszámításra, hanem a szerződés megszűnésétől a határozott időtartam lejártából még hátralévő időtartamra. (Eltérés az Eht 134. § (15a), az Eszr. 26. § (2) bekezdésében írtaktól.)

2.3.16. A 2.3.14. pontban meghatározottak bekövetkezte esetén az Előfizető nem a teljes szerződést szünteti meg, hanem adott előfizetést, végpontot, csatlakozást stb. szüntet meg, akkor megszüntetéssel érintett előfizetés, végpont, csatlakozás vonatkozásában kötbér fizetésére köteles az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott mértékben és módon. (Eltérés az Eht. 134. § (15a), Eszr. 26. § (2) bekezdésében írtaktól.)

2.3.17. A hívószám azonosítás szolgáltatás üzleti Előfizetők részére a jelen ÁSZF-ben foglalt díjazás mellett kerül biztosításra. (Eltérés az Eht. 149. § (1) bekezdés b) pontjától.)

2.3.18. Az előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizetőt nem tájékoztatja külön arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az Előfizető kérheti, hogy az Előfizetői szerződés - általa megjelölt időpontjában hatályos - tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a Szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. (Eltérés az Eszr. 5.§ (8) és (9) bekezdésétől.)

2.3.19. Az Előfizető 14 napos felmondási idővel gyakorolt azonnali hatályú felmondásáról, ami az ÁSZF törzsrészének 12.4.2.2 pontjában került meghatározásra az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg nem kerül külön tájékoztatásra ezen felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményéről. (Eltérés az Eszr. 9. § (2) bekezdésében írtaktól.)

2.3.20. Amennyiben a szolgáltatáscsomag, vagy a szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet hozzáférés szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, úgy a szolgáltatáscsomag minden elemére nem kell alkalmazni az Eszr. 26. § (3), 4) és (7)-(9) bekezdéseit. Csak az érintett szolgáltatásra kerülnek alkalmazásra az Eszr. 26. § (3), (4) és (7)-(9) bekezdései. (Eltérés az Eszr. 26. § (11) bekezdésében írtaktól.)

2.3.21. A Szolgáltató az Eht.-ban, az Eszr.-ben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott értesítési kötelezettségének az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott az Előfizető kapcsolattartási e-mail címén is jogosult eleget tenni. (Eltérés az Eszr. 24. § (2) bekezdésében írtaktól.)

2.3.22. Az Előfizető a számlát fő szabályként postai úton küldi meg az Előfizető részére. Az Előfizető kifejezett kérése esetén a számla elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren keresztül történik. (Eltérés az Eszr. 24. § (1) bekezdésében írtaktól.)

2.3.23. A felek rögzítik, hogy eltérnek az Eszr. 11. § bekezdése szerinti egyedi Előfizetői szerződés tartalmi elemeitől. Az Eszr 12. §-ában az egyedi értékhatárról írtak nem kerülnek alkalmazásra. (Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén jelen ÁSZF-ben leírtak alkalmazásával térnek el a Felek.)

Mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet előfizető esetén a fent írtakon túlmenően a jelen pontban meghatározott eltérések alábbiak szerint kerülnek alkalmazásra. Az Eht. 127. § (1a), (4b) és (4e) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a) - (1c) bekezdésének, valamint az Eszr. 5. § (1)-(7) bekezdésének, az Eszr. 12. §-ának, az Eszr. 26. § (11) bekezdéseiben írtaktól történő eltérés alkalmazása esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az Előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is az egyedi Előfizetői szerződésben. Eltéréshez adott kifejezett Előfizetői hozzájárulást, az eltérés tartalmát az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza.

Eltérés a Ptk. rendelkezéseitől:

Az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizető felhívásra kerül a fent írt eltérések alkalmazására. Az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben tett kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi előfizetői szerződés, úgy a Ptk. szabályait kell alkalmazni.

A szerződő felek az egyedi előfizetői szerződés vonatkozásában nem alkalmazzák a 2013. évi. V. törvény 6:63. § (5) bekezdésében írtakat. A szerződő felek megállapítják, hogy a szerződéskötést megelőzően és a szerződés megkötése során az irányadó jogszabályok szerinti együttműködési és tájékoztatási kötelezettségüknek teljes mértékben eleget tettek. A kártérítési felelősség vonatkozásában, ideérve a kötbérfizetési kötelezettséget is, felek rögzítik, hogy bármely fél mentesül a felelősség alól, ha úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A jelen előfizetői szerződésből eredő igények esetében a másik félhez címzett, teljesítésre felhívást tartalmazó fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

Az egyedi előfizetői szerződés, annak mellékletei, az Általános Szerződési Feltételek a szerződés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozóan valamennyi feltételt teljességében tartalmazzák, a szerződéskötés során tett, jelen szerződésbe (annak mellékleteibe, ÁSZF-be) nem foglalt nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások, nem képezik az Előfizetői szerződés részét.

3. A Szolgáltatás

3.1. A Szolgáltató az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés szerint nyújtja a helyhez kötött vagy nomadikus hívószámokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatást (a továbbiakban: „**Szolgáltatás**"). A Szolgáltatás segítségével az Előfizető jó minőségben indíthat és fogadhat belföldi és külföldi telefonhívásokat.

3.2. A Szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit a vonatkozó egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

3.3. A Szolgáltató a hozzáférésért és a Szolgáltató hálózatán keresztül kezdeményezett hívásokért az egyedi előfizetői szerződéshez mellékelt Díjlista alapján számít fel díjat az Előfizető számára.

3.4. A Szolgáltató az Előfizetőnek az Eszr. 15. §-a alapján megváltoztatott hívószámát a hívószám megváltoztatásától vagy szabaddá válásától számított 1 (egy) hónap múlva rendelheti másik Előfizetőhöz.

3.5. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a számlához hívásrészletezőt mellékel. Az (Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott) hívásrészletezőért felszámított díjat a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. A vonatkozó jogszabály által megengedett mértékben a Szolgáltató a hívásrészletező adott formájáról és a hívásrészletező megőrzésének időtartamáról saját belátása szerint dönt. A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló NMHH 4/2012. (I. 24.) rendelet 7. § (3) bekezdése szerint, ha az Előfizető a Szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe

vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljeskörűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

3.6. A számhordozás részletes szabályait az NMHH 2/2012. (I. 24.) rendelete tartalmazza. E rendelet 19. §-ának (2) bekezdése szerint a hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló Előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ennek időtartama 1 (egy) hónap. A Szolgáltató a számhordozást kérő előfizetőt az NMHH 2/2012. (I. 24.) rendelete szerint azonosítani köteles.

3.7. A Szolgáltató az Eht. 128. § (4) alapján nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együttjáró, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül.

4. A Felek jogai és kötelezettségei

4.1. Az egyes Felek jogait és kötelezettségeit részletesebben az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A Szolgáltató az Előfizetőtől az Eht. 137. § (1) (c) bekezdése szerint és a Eszr. 17. § (3) bekezdése szerint a jelen ÁSZF-ben vagyoni biztosítékot nem kér. Ezenkívül a Szolgáltató az ÁSZF-ben az Eht. 137. § (1) (d) bekezdése szerint nem szab meg igénybevételi korlátot.

5. A díj megfizetése, valamint a számlázásról

5.1. A Szolgáltató havonta bocsát ki számlát, az elszámolási időszak havi. Az Előfizetői díjak az adott naptári hónapban, forgalmi díjak a naptári hónapot követő hónapban kerülnek kiszámlázásra. A fizetési határidő a számla kibocsátást követő 8. (Nyolcadik) nap.

5.2. Az Előfizető köteles jelezni, amennyiben nem kapott számlát a tárgyhónapot követően hónap 15. (Tizenötödik) napjáig, ezen értesítés elmaradása esetén a számla kiértesítettnek számít.

5.3. A Szolgáltató jogosult fizetési felszólítási díjra, abban az esetben, amennyiben a fizetési határidő lejárta a 15 (Tizenöt) napot meghaladja. A Szolgáltató ezen díját a soron következő számlájában állítja be.

5.4. A késedelmi kamat mértéke a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerint a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 (Nyolc) százalékponttal növelt mértéke.

5.5. A Szolgáltató jogosult fizetési értesítőt küldeni a lejárat napján, és fizetési felszólítást a lejáratot követő 8. (Nyolcadik) napon. A Szolgáltató jogosult ismételt fizetési felszólítást küldeni a lejáratot követő 15. (Tizenötödik) napot követően, melynek díja 380,- Ft + ÁFA.

5.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizető forgalmának híváskorlátozására a fizetési határidő lejáratát követő 30. (Harmincadik) napot követően. A visszakapcsolás díja 3.500,- Ft + ÁFA.

5.7. A Szolgáltató által nyújtott havidíjas szolgáltatások és az előfizetői szerződésekben meghatározott havidíjai a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december

31. napján érvényes díjakhoz képest. A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 (Kilencven) napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket. Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2024. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2025. évben kerül sor. Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben, tekintettel arra, hogy nem minősül az előfizetői szerződés módosításának, az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg.

6. Ügyfélkapcsolat és panaszkezelés

6.1. A Szolgáltató a kijelölt kontaktszemélyeinek elérhetőségét („**Ügyfélszolgálat**") megadja, melyet az Előfizető hibabejelentés és Szolgáltatásra vonatkozó kérdései és panaszai bejelentése céljából a fenti 1. pontban meghatározott elérhetőségeken igénybe vehet.

6.2. Az Előfizető Ügyfélszolgálathoz intézett panaszai a lehető leghamarabb kivizsgálásra kerülnek. Szolgáltatónak a telefonos ügyfélszolgálatára érkező panaszt és hibabejelentést rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

7. Illetékes szabályozó hatóság

A Szolgáltatással kapcsolatos problémákkal és panaszokkal összefüggő vita esetén az Előfizető az illetékes magyar szabályozó hatósághoz az alábbi elérhetőségeken fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH")

Központi elérhetőség:

Cím:	1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.
Levelezési cím:	1525 Budapest Pf. 75.
Tel.:	(+361) 457 7100
Fax:	(+361) 356 5520
E-mail:	info@nmhh.hu
Honlap:	www.nmhh.hu

Cím:	1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím:	1376 Budapest, Pf. 997.
Tel.:	(+361) 468 0500
Fax:	(+361) 468 0509 (központ)

Központi Ügyfélszolgálat:

Cím:	1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Tel:	(+36 1)468 0673
Ügyfélfogadási idő:	
Hétfő:	8.00-12.00
Szerda:	13.00-16.00
Péntek:	8.00-12.00

7.1. Hatósági eljárás

A Hatóság eljárására az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) az Eht. 143. § (4) és (5) bekezdésekben meghatározott határidők az irányadók.

8. Irányadó jog, joghatóság

Eltérő írásos megállapodás hiányában az Előfizetői Szerződésre és az Előfizetői Szerződésből eredő vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármilyen követelésre vagy vitára a magyar jog az irányadó. Az Előfizetői Szerződésből eredő vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos bármely jogvita eldöntésére a magyar bíróságok rendelkeznek kizárólagos illetékességgel.

9. A Szolgáltatás és az Egyedi Szerződés megszűnése

9.1. Az Eht. 134. § (14) bekezdése utolsó mondata értelmében a határozott időre létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondásának feltételeiről kötelező az ÁSZF-ben rendelkezni. Ennek következtében a felmondás feltételeiről általánosságban a 6. pont rendelkezik. Az Eht. 134. § (17) szerint előfizetői szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

9.2. Ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, bármely kérdéses szolgáltatásmegrendelést bármelyik Fél felmondhatja azonnali hatállyal (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon), ha az alábbi események közül valamelyik bekövetkezik: (a) a másik Fél súlyos szerződésszegést követ el és a szerződésszegést a felmondó Fél szerződésszegésre vonatkozó értesítését követő 30 (Harminc) napon belül nem orvosolja; (b) a jelen 11. pontban leírt esemény következtében a másik Fél (az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint) az adott Szolgáltatással kötelezettségeit teljes vagy bizonyos mértékben az adott kötelezettség teljesítésére vonatkozó határidőt követő folyamatos 30 (Harminc) napos időszakon át nem tudja teljesíteni; (c) a Felek felett illetékességgel és/vagy joghatósággal rendelkező bármely kormányzati vagy szabályozó hatóság úgy ítéli meg, hogy az adott Szolgáltatás Előfizetői Szerződés szerinti nyújtása a hatályos jogszabályokat, előírásokat vagy rendelkezéseket sérti, vagy bármilyen határozat, jogszabály vagy egyéb hatósági végzés a Szolgáltatás nyújtását jogszerűtlenné teszi; ilyen esetben egyik Félnek sem jár kártérítés; (d) bármilyen szükséges felhatalmazás, engedély bármilyen okból nem kerül vagy került megszerzésre, visszavonásra kerül, vagy érvényét veszti vagy bármilyen szabályzó hatósági alaki követelmény nem teljesül. Ilyen esetben egyik Félnek sem jár kártérítés.

9.3. Ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, az Egyedi Előfizetői Szerződést bármelyik Fél azonnali hatállyal felmondhatja abban az esetben, ha a másik Fél ellen csődeljárás indítására vonatkozóan hoznak végzést, a másik Fél fizetésképtelenné válik, hitelezőivel egyezséget köt vagy a hitelezői javára engedményezést tesz vagy bármely vagyontárgya lefoglalásra kerül, ellene felszámolási, végelszámolás vagy kényszer végelszámolási eljárás indul (de nem átszervezés vagy egyesülés céljából), vagy vagyona felett vagyonfelügyelőt vagy felszámolót jelölnek ki.

10. A Felek felelőssége

10.1. Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igazolt kárigénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

10.2. Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat, ugyanakkor a Szolgáltató Előfizető erre vonatkozó igénye esetén a mindenkori Díjszabásban meghatározott készülékbérleti díjak, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek szerint bérleti konstrukcióban a Szolgáltató tulajdonában lévő vagy viszont bérleti/lízing konstrukcióban általa bérelt készüléket biztosíthat használatra az Előfizetőnek.

A készülékbérletre az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített hűségidőt köteles jelen ÁSZF szerint vállalni.

A hűségidő vállalása mellett az Előfizető az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe készülékbérlet keretében, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint:

- Készülékek konfigurált állapotban történő átadása.
- Szükség esetén a készülékek távoli hozzáféréssel történő átkonfigurálása.
- Meghibásodás esetén a készülékek garanciális javítása.
- A javítás időtartamára cserekészülék biztosítása.

A készülékbérleti díj nem tartalmazza a helyszíni kiszállítások, telepítések és kiszállások díját.
A bérleti konstrukcióban átadott készülékek a Szolgáltató vagy a tartósbérleti konstrukciót biztosító finanszírozó tulajdonát képezik, azokat kizárólag az Előfizető használhatja a Szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan, kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés érvényessége alatt. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időtartam leteltét követően Szolgáltató lehetőséget biztosít Előfizetőnek a készülék - értékcsökkenést is figyelembe vevő árajánlat alapján – megvásárlására, amennyiben Előfizető szándékát Szolgáltató Ügyfélszolgálatán jelzi.

A végberendezés nem rendeltetésszerű használatából, megrongálásából, harmadik személy részére történő átruházásából származó valamennyi esetleges kárát a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre hárítani.

Az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető köteles a bérelt készülékeket a Szolgáltató adott szerződés felmondásakor biztosított lehetőségei szerint:

- visszaszolgáltatni,

- amennyiben erre a Szolgáltató az adott szerződés felmondása kapcsán lehetőséget biztosít az aktuális használati időt (értékcsökkenést) is figyelembe vevő árajánlat alapján megvásárolni, vagy a hűségidő végéig történő bérleti díj egyösszegű kifizetésével a készülékeket megvásárolni.

Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, így a fentiek elmaradása esetében a Szolgáltató a készülék visszaszolgáltatására, vagy annak ellenértékének tekintetében az Előfizetői Szerződés megszűnését követően is jogokat érvényesíthet a hatályos Ptk.-ban foglaltak szerint.

10.3. Az Előfizető teljes felelősséggel tartozik ezért amennyiben az Előfizető készülékéről ún. csaló forgalom okoz kárt, vagy az átadott hozzáférési adatokkal érkezik bárhonnan ún. csaló forgalom.

10.4. Az Előfizető köteles gondoskodni a Szolgáltatás működéséhez szükséges stabil és megbízható internetkapcsolatról, ezért az internetszolgáltatás nem megfelelősége miatt a Szolgáltató nem felel.

10.5. Az Előfizető a Szolgáltatást jogszabályba ütköző vagy harmadik fél jogait sértő tevékenység (pl. kéretlen reklámcélú hívások, üzenetek) keretében nem használhatja. Az Előfizető együttműködik a Szolgáltatóval a csalások megelőzése érdekében, és a gyanús hívásminták automatikus észlelése esetén a Szolgáltató kérésére információt szolgáltat.

11. A Szolgáltatás szünetelése, korlátozása

Az Eht. 136. §-ának (2) bekezdése szerint, a Szolgáltató - az Előfizető észszerűen megvalósítható legkorábbi időpontban történt, előzetes értesítése mellett - a Szolgáltatást alkalomszerűen szükséghelyzet esetén és/vagy a hálózat épségének és biztonságának megőrzése és/vagy a hálózat karbantartása vagy teljesítményének javítása érdekében szüneteltetheti. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik az Eht. 136. § (2) bekezdése alkalmazandó.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az előfizetői hozzáférési pontra 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 szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló jogkövetkezményre figyelmeztető felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az Előfizető 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;

e) a Szolgáltató automatikus rendszerei által észlelt gyanús hívásminták esetén is jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha az Előfizető nem szolgáltat igazoló adatokat a megjelölt határidőn belül;

f) az Előfizető a Szolgáltatást törvénytelen célra vagy harmadik felek jogainak megsértésére használja (beleértve a kéretlen reklámhívásokat vagy üzeneteket).

A Szolgáltató jogosult továbbá a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe, illetve az éves rendelkezésre állásba.

A Szolgáltató a korlátozással egyidejűleg jogosult egyszeri, úgynevezett *korlátozási díj*at felszámítani. A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 90 %-ának az érintett időszakra vonatkozó arányos

része. A szolgáltatás korlátozás előtti állapotának visszaállítása érdekében Szolgáltató egyszeri díjat számítja fel (*korlátozás megszüntetésének díja*).

12. A Szolgáltatások minősége

A Szolgáltatások minőségére vonatkozó szolgáltatási szinteket az 1. számú melléklet, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés határozza meg.

13. Nyelv

A Felek eltérő kölcsönös megállapodása hiányában az Előfizetői Szerződés nyelve a magyar.

14. Változások

14.1. A Szolgáltató személyében bekövetkező bármely változás esetén az ÁSZF-et a Szolgáltató az Eht. 133. §-ának (2) a) bekezdése szerint egyoldalúan is módosíthatja.

14.2. Változás az Előfizető személyében

Amennyiben az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be, akkor az Előfizető köteles a Szolgáltatótól kérni, hogy az Előfizetői Szerződést a Eszr.-ben foglaltak szerint írja át. Az átírásért felszámított (indokolt és méltányos) díj összegét a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Az Előfizető kötelezettsége, hogy a jogutódlást bizonyító megfelelő dokumentumokat, például a társasági adatokban bekövetkező változás bejegyzésére vonatkozó illetékes cégbírósági végzést, aláírási címpéldányt, bankszámlaszámot, adószámot, meghatalmazást vagy bármely egyéb közjegyzői vagy társasági okiratot a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak azt követően írja át, hogy az adott dokumentumokat az Előfizető megküldte és a Szolgáltató azokat jóváhagyta. A dokumentumokat közjegyzői okiratba vagy közokiratba kell foglalni. Az Előfizetői Szerződés átírásának az előfeltétele az, hogy az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben ne álljon fenn esedékes, de még ki nem egyenlített fizetési kötelezettsége és az Előfizető oldalán az Előfizetői Szerződés tekintetében ne álljon fel szerződésszegés.

14.3. Áthelyezés

A Szolgáltató a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető kérésére (a továbbiakban: áthelyezési igény) a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi az Eszr. 14. §-ában foglaltak szerint. A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;
b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;
c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja;
d) az áthelyezési igényt az előfizető – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja vagy

e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatást az Eszr. 18. § (4) és (5) bekezdése szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számít fel. A szolgáltató az áthelyezés díjáról az előfizetőt tájékoztatja.
Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

15. Vis maior

15.1. Egyik Fél sem felelős, ha a kötelezettségei teljesítésének késedelmét vagy nem teljesítését vis maior esemény okozta vagy eredményezte. Vis maior esemény többek között, de nem kizárólag, minden váratlan, előre nem látható vagy elkerülhetetlen esemény, ideértve, de nem kizárólag: szélsőségesen rossz időjárás, árvíz, földcsuszamlás, földrengés, vihar, villámlás, tűz, földomlás, járvány, terrorcselekmény, biológiai hadviselés, katonai ellenséges cselekmény (hadüzenet útján vagy anélkül), lázongás, robbanás, sztrájk vagy egyéb munkaügyi vita, polgári engedetlenség, szabotázs, állami szervek általi államosítás és bármely egyéb esemény, amely az érintett Fél észszerű irányításán kívül esik.

15.2. A Szolgáltató nem felel az Előfizető irányában az adott Szolgáltatás teljesítésének elmaradása miatt, ha (a) harmadik fél nem képes valamely szolgáltatást vagy terméket biztosítani a Szolgáltató számára, vagy a harmadik fél a teljesítést megtagadja, vagy késedelembe esik, és a Szolgáltató számára észszerű költségen helyettesítő termék vagy szolgáltatás nem áll rendelkezésre, vagy (b) a Szolgáltatót a Szolgáltatás nyújtásában jogi vagy szabályozási korlátozások akadályozzák.

1. számú melléklet

A szolgáltatás minőségi célértékei

Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.
A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az alább meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton:
A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen, az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szúrópróbaszerű méréssel, illetve az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel. A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja. Ha az Előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőségvizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.
A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Telefonszolgáltatás minőségi célértéke
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
Az Eszr. 2. § b) pont szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	99.5 %
A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya	80 %
Sikeres hívások aránya	96 %
Hívásfelépítési idő	12 másodperc

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése.
A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve. Új hozzáféréslétesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáféréslétesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött Előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.
Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje:
A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve. A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó Előfizetői hibabejelentés. Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.
Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje:
A bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve. Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.
Kizárt esetek különösen:
• a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
• a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
• nem a számlázással összefüggő panaszok.
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása:
A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve. Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.
A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

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

Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya:
A Szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható). Amennyiben a Szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (call centert) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.
Beszédminőség
A beszédminőségre vonatkozóan az Előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen, illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.