

NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

I/B SZÁMÚ MELLÉKLET

**VEZETÉKES TELEFON SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ KÜLÖN
RENDELKEZÉSEK**

ÜZLETI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE



Tartalomjegyzék

1	Vezetékes telefon előfizetői szolgáltatás tartalma	3
1.1	Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP)	3
1.2	Telefon szolgáltatás közvetítő előválasztás útján (CPS)	3
1.3	Hívástípusok	3
1.3.1	Speciális hívások	4
1.3.2	Emelt díjas hívások	4
1.3.3	Hívásrészelező	5
2	vezetékes telefon szolgáltatás igénybevételének feltételei, kiegészítő szolgáltatások, igénybevehetőség földrajzi területe, felelősségi határok, segélyhívószámok	5
2.1	Telefon szolgáltatás igénybe vételének feltételei	5
2.1.1	VoIP szolgáltatás igénybevételének feltételei	5
2.1.2	A közvetítő választás igénybevételének feltételei	5
2.2	Kényelmi szolgáltatások közvetítő választás szolgáltatás esetén	6
2.2.1	Kényelmi szolgáltatások közvetítő előválasztás szolgáltatás esetén	6
2.2.2	Kényelmi szolgáltatások VoIP esetén	6
2.2.3	„Ne zavarj” szolgáltatás	7
2.3	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	7
2.3.1	A VoIP szolgáltatás földrajzi korlátai	7
2.3.2	A közvetítő választás szolgáltatás földrajzi korlátai	7
2.4	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	7
2.5	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	7
3	Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága (Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere)	8
3.1	A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények közvetítő előválasztás és VoIP szolgáltatás esetén	8
4	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	9
4.1	Számhordozás közvetítő előválasztás szolgáltatás esetén	9
4.2	Számhordozás VoIP szolgáltatás esetén	9

VEZETÉKES TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

„Előfizető” alatt jelen mellékletben Üzleti Előfizető értendő.

1 VEZETÉKES TELEFON ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

1.1 Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP)

A VoIP szolgáltatás Internet protokollt használó beszéd célú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között az Előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítást tesz lehetővé.

Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, mely során a Szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával.

Az Internet alapú telefonszolgáltatás lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás. 64.20.16.3 Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)

A szolgáltatás igénybevételenek tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal (szélessávú Internet csatlakozás) és a szolgáltatás igénybevételehez alkalmas végberendezéssel, melyet igény esetén a Szolgáltató biztosít. (részletszabályokat a Szolgáltató 1.A melléklete tartalmazza)

1.2 Telefon szolgáltatás közvetítő előválasztás útján (CPS)

A szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy helyi/országon belüli távolsági hívásokat és/vagy mobil rádiótelefon hálózatokba irányuló és/vagy nemzetközi hívásokat kezdeményezzen. A Szolgáltató a távbeszélő szolgáltatást távbeszélő hálózattal rendelkező elektronikus hírközlési társzolgáltatóval kötött szerződése alapján biztosítja közvetítő-előválasztás szolgáltatás keretében.

A Szolgáltató, mint közvetítő Szolgáltató által nyújtott közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a következő hívásokra – az alábbi kombinációkban - jogosult egyidejűleg:

- Csak helyi irányban
- Belföldi távolsági és mobil irányokba együttesen
- Helyi, Belföldi távolsági és mobil irányokba együttesen
- Csak nemzetközi hívásirányban
- Helyi és nemzetközi irányokba együttesen
- Belföldi távolsági, mobil és nemzetközi irányokba együttesen
- Helyi, Belföldi távolsági/mobil és nemzetközi irányokba együttesen

Közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető hívásai előtt közvetítőválasztó előtétet nem tárcsáz, a szolgáltatás igénybevételehez szükséges műszaki változtatást az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató hajtja végre.

A Szolgáltató által nem nyújtott szolgáltatásokon kívüli valamennyi egyéb, az Előfizető által kezdeményezett hívást az Előfizető részére a Szolgáltató továbbítja, végződteti és számlázza.

Amennyiben az Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési Szolgáltatótól más elektronikus hírközlési Szolgáltatóval is fennáll előfizetői szerződése, úgy az Előfizető köteles erről a Szolgáltatót az EESZ megkötésekor tájékoztatni.

A Szolgáltatót, mint közvetítő Szolgáltatót az alábbi telefonszolgáltatók előfizetői jogosultak választani:

- a.) Magyar Telekom Nyrt.
- b.) UPC Magyarország Kft.
- c.) Invitel Távközlési Zrt.

Amennyiben az Előfizető a belföldi és/vagy nemzetközi hívásaihoz a Szolgáltatót választja közvetítő Szolgáltatóként, úgy e tekintetben módosul az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatójával megkötött előfizetői szerződése.

Az adott szolgáltatás viszonylatában az Előfizetővel szemben a hibás teljesítésért és az előfizetői panaszok kezeléséért az a Szolgáltató felel, aki az Előfizetővel arra Előfizetői Szerződést kötött és az adott hívásirányokban gondoskodik a hívás végződtetéséről.

Szolgáltató a Távbeszélő Szolgáltatást harmadik személy távbeszélő hálózattal rendelkező Szolgáltatóval, mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja Szolgáltató Előválasztás Szolgáltatás keretében.

1.3 Hívástípusok

- Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határian belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom.
- Távolsági vagy Belföldi hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.

- Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.
- Nemzetközi hívás: a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

1.3.1 Speciális hívások

Négyjegyű számok

A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén - lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a hívott Szolgáltató által meghatározott díjak szerint.

Belföldi zöld szám

A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Belföldi kék szám

A 40-es előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásnak minősülnek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díjat kell alkalmazni.

Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését:

- a mentők: (104),
- a tűzoltóság: (105),
- a rendőrség: (107),
- az egységes segélyhívó (112)

A segélykérő hívás díjmentes.

1.3.2 Emelt díjas és egyéb kategóriájú hívások

06-90-es emelt díjas szolgáltatás

A 06-90-es emelt díjas hívás egy belföldi emeltdíjas szám szolgáltatás, mely lehetővé teszi előfizetői számára, hogy információt és tartalmat nyújtó szolgáltatásokat vegyenek igénybe a távbeszélő hálózaton keresztül.

A 90-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi emelt díjas szám hívásnak minősülnek.

A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja.

Díjazás: A szolgáltatást igénybe vevő hívások a hívók felé emelt tarifával kerülnek kiszámlázásra, amely naptól és napszaktól, valamint a belföldi hívás helyétől függetlenül azonos mértékű. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

06-91-es emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás

A 91-es emelt díjas megkülönböztetett hívás egy belföldi, emeltdíjas szám szolgáltatás, amely a hívó fél számára lehetővé teszi a telefonhálózatból olyan információ, illetve tartalomszolgáltatások elérését amelyek hívása - a szolgáltatott tartalomra, illetőleg a hívás mérsékelt díjára tekintettel - nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Helytől független telefonszámok hívása szolgáltatás (21-es számok hívása)

Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontra végződött beszéd forgalom. A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe. A (21)-es hívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.

Tudakozó hívások

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 11800-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi el fizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat

szerezhet meg. A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 11811-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 11811-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Hívásidőszakok

Szolgáltató megkülönböztet csúcsideőszakot és csúcsideőn kívüli időszakot.

Nappali időszak (csúcsideőszak): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 7 és 18 óra között.

Kedvezményes időszak (csúcsideőn kívüli): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 18 és 7 óra között, valamint szombaton, vasárnap és munka-szüneti napokon 0 és 24 óra között.

A Szolgáltató speciális akciók keretében a fenti időszakoktól eltérhet.

1.3.3 Hívásrészletező

A Szolgáltató az Előfizető erre irányuló megrendelése alapján, az Előfizető részére kiállított számlában az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelően a kötelezően feltüntetendő adatoknál részletesebb hívásrészletezőt is köteles kiadni.

A hívásrészletező megrendelése történhet eseti vagy rendszeres jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig. A kimutatásban igényelhető legkisebb időegység egy hónap.

A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és Szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:

- a) hívott száma,
- b) a hívás kezdő időpontja,
- c) a hívás időtartama,
- d) a hívásegység díja,
- e) a hívás díja.

A Szolgáltató a hívásrészletezőt az Általános Szerződési Feltételekben szabályozottak szerint adja át az Előfizetőnek. A hívásrészletezőt a Szolgáltató az Előfizető megrendelése szerint, elektronikus vagy nyomtatott formában adja ki. Az elektronikus hívásrészletezőt az Előfizető által megadott e-mail címre teljesíti a Szolgáltató. Ebben az esetben az Internetes SMTP transzfer megkezdésétől (levél elküldésétől) számítva nem vállal felelősséget a Szolgáltató az Előfizetőnek a hívásrészletezésben szereplő személyes adatainak biztonságáért. Postai úton kézbesített hívásrészletezőt a Szolgáltató az Előfizető által a szerződés megkötésekor megjelölt postázási címre küldi meg. A papír alapú hívásrészletező megküldése díjköteles, díjtételeit az Általános Szerződési Feltételek 2/B melléklete tartalmazza.

A hívásrészletező igénylésének szabályait az Általános Szerződési Feltételek 7.1.7 pontja szabályozza

Eseti hívásrészletező elkészítésének időtartama legfeljebb a megrendeléstől számított egy hét, a rendszeres hívásrészletezőt, pedig a Szolgáltató a távbeszélő számlával együtt küldi meg az Előfizető részére.

2 VEZETÉKES TELEFON SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK, IGÉNYBEVEHETŐSÉG FÖLDRAJZI TERÜLETE, FELELŐSSÉGI HATÁROK, SEGÉLYHÍVÓSZÁMOK

2.1 Telefon szolgáltatás igénybe vételének feltételei

2.1.1 VoIP szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltató a szolgáltatást az azonos helyzetben levő Előfizetőknek azonos feltételekkel biztosítja. A szolgáltatást Üzleti Előfizető korlátozás nélkül veheti igénybe.

2.1.2 A közvetítő választás igénybevételének feltételei

Az Előfizető az EESZ megkötésével elfogadja:

- 1 a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit,
- 2 Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatója továbbítsa a Szolgáltató részére az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint bankszámlaszámát, telefonszámát,
- 3 Előfizetőnek a hozzáférést nyújtó Szolgáltatójával, illetve más közvetítő Szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik – vagy ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amely módosulást az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatója köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.

A hozzáférést nyújtó Szolgáltató a közvetítő Szolgáltató igénye esetén a választást követő 2 munkanapon belül, térítésmentesen köteles közölni a választott közvetítő Szolgáltatóval:

- a.) az előző pont szerinti adatokat,
- b.) a szolgáltatás nyújtása megkezdésének határidejét,

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a jelen adatközlési kötelezettségét a nyilvántartásban szereplő adatok alapján teljesíti, amely adatok valódiságáért felelősség nem terheli.

Amennyiben Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatón kívüli más szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről az Előfizető szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő Szolgáltatót. A Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő Szolgáltató a szerződés megkötéséről, az Előfizető nevééről, a választott szolgáltatások köréről legkésőbb két munkanapon belül tájékoztatja

- a.) az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatót,
- b.) másik közvetítő Szolgáltatót

Az Előfizető kérheti a közvetítő-előválasztás szolgáltatás szüneteltetését az Általános Szerződési Feltételek 5. pontjának rendelkezései szerint.

Amennyiben a szünetelés a közvetítő választás biztosítására kötelezett Szolgáltató hálózat-karbantartása miatt következik be, erről előzetesen a Szolgáltató csak abban az esetben tudja előzetesen tájékoztatni az Előfizetőt, amennyiben a Szolgáltató a közvetítőválasztás biztosítására kötelezett Szolgáltatótól megkapta erről a tájékoztatást.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatótól előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztásával igénybe vett szolgáltatásokért – az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak előre kifizetett díjtól függetlenül – külön díjfizetési kötelezettség terheli.

2.1.2.1 A közvetítő választás műszaki korlátai

A közvetítőválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe:

- nyilvános állomásról,
- ideiglenes telefonszámokra.

Egy Előfizető tekintetében belföldi hívásra csak egy előválasztott Szolgáltató állítható be.

Amennyiben az Előfizető távbeszélő vonala szünetel vagy kimenő forgalmát a hozzáférést nyújtó Szolgáltató korlátozza, az Előfizető a közreműködő Szolgáltató szolgáltatásait sem tudja igénybe venni.

A Szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződésre az áthelyezés szabályait nem lehet alkalmazni. Amennyiben az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatónál az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, átirását kezdeményezi, köteles erről a Szolgáltatót értesíteni. A Szolgáltató az Előfizető bejelentését felmondásnak tekinti, így az értesítés kézhezvételétől számított 8 nap után az Előfizetői Szerződés megszűnik.

2.2 Kényelmi szolgáltatások közvetítő választás szolgáltatás esetén

2.2.1 Kényelmi szolgáltatások közvetítő előválasztás szolgáltatás esetén

Kényelmi szolgáltatások közvetítő-előválasztás szolgáltatás esetében nem igényelhetők.

2.2.2 Kényelmi szolgáltatások VoIP esetén

2.2.2.1 Hívásátírányítás feltétel nélkül (fix továbbítás)

Az Előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefon-állomásra. Aktív hívásátírányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefon-állomásra kapcsolja.

Az átirányított hívás díja két részből áll:

- a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon-állomásáig fizeti a hívást,
- az aktiváláskor megadott másik telefon-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

2.2.2.2 Hívásátírányítás foglaltság esetén

Az Előfizető, aki telefon-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefon-állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott telefon-állomásra, melyek az Előfizető telefon-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető telefon-állomására kapcsolja.

Az átirányított hívás díja két részből áll:

- a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon-állomásáig fizeti a hívást,
- az aktiváláskor megadott másik telefon-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

2.2.2.3 Hívásátírányítás "nem felel" esetén

Az Előfizető azokat a hívásokat, melyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefon-állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott telefon-állomásra, melyek csengetik az Előfizető telefon-állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézi beszélőt.

Az átirányított hívás díja két részből áll:

- a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető telefon-állomásáig fizeti a hívást,

- az aktiváláskor megadott másik telefon-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

2.2.2.4 Hívószám kijelzése

A hívószámkijelzés telefonvonalon a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívószámkijelzés (CLIP) szolgáltatás az Előfizető megrendelése alapján vehető igénybe a kijelzésre alkalmas végberendezéssel, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket.

2.2.2.5 Hívószám kiküldés/kijelzés tiltása

A hívószámkijelzés letiltása szolgáltatás a hívó Előfizető számára lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg.

A letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

2.2.2.6 Híváskorlátozás

Az híváskorlátozás szolgáltatás az Előfizető számára lehetővé teszi, hogy a távbeszélő-állomásáról kezdeményezett hívásokat (a segélykérő és a távbeszélő-hibabejelentésre irányuló hívás kivételével) – az előre meghatározott korlátozás típusokból – tetszés szerint korlátozhassa, illetve a korlátozást megszüntethesse.

A Szolgáltató az aktuális korlátozás típusokról az Ügyfélszolgálati Irodájában, valamint a telefonos ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

2.2.3 „Ne zavarj” szolgáltatás

Az Előfizető, aki bizonyos ideig nem akarja fogadni a telefon-állomására érkező hívásokat.

2.3 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

2.3.1 A VoIP szolgáltatás földrajzi korlátai

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. Amennyiben a szolgáltatás nyújtásához szükséges szolgáltatás-hozzáférési pontot (szélessávú Internet csatlakozás) és a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezést - igény esetén - a Szolgáltató biztosítja a szolgáltatás egyes típusait csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető (részletszabályokat a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek 1. számú melléklete tartalmazza).

2.3.2 A közvetítő választás szolgáltatás földrajzi korlátai

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja.

2.4 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését:

- a mentők: (104),
- a tűzoltóság: (105),
- a rendőrség: (107),
- az egységes segélyhívó (112)

A segélykérő hívás díjmentes.

A hívószámkijelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

2.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hozzáférési pont: a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető telefonkészülék, egyéb hírközlési eszköz csatlakozásával a hálózati szolgáltatásokat igénybe veheti. A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását jelen pont, tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. A hozzáférési pont: a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető telefonkészülék, egyéb hírközlési eszköz csatlakozásával a hálózati szolgáltatásokat igénybe veheti. A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását jelen pont tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

3 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA (AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE)

3.1 A Szolgáltató által vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelmények közvetítő előválasztás és VoIP szolgáltatás esetén

Megnevezés	Mérés	Minőségi célérték
Szolgáltatás rendelkezésre állása	Az éves rendelkezésre állási érték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.	95%
Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam Szolgáltató nyilvántartása alapján	Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató – műszaki okok kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül szolgáltatás nyújtását

		megkezd
Hibabejelentő válaszideje	szolgálat a) maximális válaszdíó az ide irányuló vizsgálóhívások esetében b) maximális válaszdíón belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve	120 másodperc 75%
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatás minőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).	108 óra
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok Szolgáltató általi fogadásától: • a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó –válaszlevél elküldéséig, • a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok száma.	45 nap
A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.	75%
Sikertelen hívások	Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető. A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan. A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta. A vizsgálószámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mért érték és a mérési pontosság együtt nem haladja meg a célértéket.	2,70%
Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	Közvetlen IP címzés esetén E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén Email alias cím IP címre való translációja esetén	7 másodperc 10 másodperc 15 másodperc 25 másodperc

Beszédátvitel minősége az ITU-T ajánlásokban foglaltaknak megfelelő.

4 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

4.1 Számhordozás közvetítő előválasztás szolgáltatás esetén

A számhordozás közvetítő előválasztás szolgáltatás jellegéből kifolyólag a szolgáltatás igénybe vétele alatt a Szolgáltatónál nem értelmezett.

4.2 Számhordozás VoIP szolgáltatás esetén

A számhordozással kapcsolatos szabályokat a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételek 8. pontja tartalmazza.