

Vidékháló Kft.

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON-
SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS
SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

MELLÉKLETEK

Hatályos: 2013. november 01-től

TARTALOM

1. sz. melléklet - DÍJSZABÁS	3
2. sz. melléklet - SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET	9
3. sz. melléklet - ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ	10
1. Bevezetés	10
2. Adatvédelmi jogszabályok	10
3. Meghatározások	10
4. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre	11
5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama	13
6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei	14
7. A szolgáltató adatvédelmi felelősenek neve, beosztása, elérhetősége	16
8. Az előfizető jogorvoslati lehetősége	16
9. Előfizetői hozzájárulás	16
4. sz. melléklet - SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGI MUTATÓK	17
1. Szolgáltatásminőségi célértékek	18
5. sz. melléklet - SZERZŐDÉSMINTA, IGÉNYLŐLAP, NYILATKOZATOK	22

1. SZ. MELLÉKLET - DÍJSZABÁS

Lehel telefonsomag

	Nettó		Bruttó
Lehel telefonsomag havidíj	1071		1360

Számlázás alapja

PERC

	Csúcsidőszak munkanapokon 07 és 18 óra között		Kedvezményes időszak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra között)	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
<i>Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)</i>	3,93	4,99	3,93	4,99
Percdíjak				
<i>Vezetékes hívások Ft/perc</i>				
Hálózaton belüli hívás	0	0	0	0
Helyi hívás	7,09	9	3,54	4,5
Helyközi hívás	7,09	9	3,54	4,5
Távolsági hívás	12,28	15,6	7,09	9
<i>Mobil-hívások</i>				
T-Mobile	46,3	58,8	27,4	34,8
Pannon GSM	46,3	58,8	27,4	34,8
Vodafone	46,3	58,8	27,4	34,8

<i>Nemzetközi hívások</i>	Azonos minden időszakban	
Zone-1		28,00
Zone-2		45,00
Zone-3		50,00
Zone-4		60,00
Zone-5		80,00
Zone-6		100,00
Zone-7		120,00
Zone-8		140,00
Zone-9		180,00
Zone-10		260,00
Zone-11		640,00
Sat	Azonos minden időszakban	
SAT 1		1300,00
SAT 2		2200,00
SAT 3		2750,00
Audiofix Ft/db	Azonos minden időszakban	
06-81-180-def		88,00
06-81-181-def		120,00
06-81-182-def		160,00
06-81-183-def		240,00
06-81-184-def		400,00
06-81-185-def		600,00
06-81-186-def		900,00
06-81-187-def		1500,00
06-81-188-def		3000,00
06-81-189-def		4000,00
Audiotex Ft/másodperc	Azonos minden időszakban	
06-90-180-def		120,00
06-90-181-def		120,00
06-90-182-def		120,00
06-90-183-def		180,00
06-90-184-def		180,00

06-90-185-def			180,00
06-90-186-def			240,00
06-90-187-def			240,00
06-90-188-def			360,00
06-90-189-def			360,00
Speciális	Azonos minden időszakban		
197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)			125,00
198 (belföldi tudakozó, Ft/db)			66,00
199 (nemzetközi tudakozó,			160,00
112, 104, 105, 107			ingyenes

Botond telefonsomag						
	Nettó		Bruttó			
Botond telefonsomag havidíj	1646		2090			
Számlázás alapja	PERC					
	Csúcsidőszak munkanapokon 07 és 18 óra között			Kedvezményes időszak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra között)		
	nettó		bruttó	nettó		bruttó
<i>Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)</i>	0,00		0,00	0,00		0,00
Percdíjak						
<i>Vezetékes hívások Ft/perc</i>						
Hálózaton belüli hívás	0,00		0,00	0,00		0,00
Helyi hívás	5,67		7,20	3,31		4,20
Helyközi hívás	5,67		7,20	3,31		4,20
Távolsági hívás	11,34		14,40	6,62		8,40
<i>Mobil-hívások</i>						
T-Mobile	43,94		55,80	26,7		33,90
Pannon GSM	43,94		55,80	26,7		33,90
Vodafone	43,94		55,80	26,7		33,90
Nemzetközi hívások	Azonos minden időszakban					
Zone-1			28,00			
Zone-2			45,00			
Zone-3			50,00			
Zone-4			60,00			
Zone-5			80,00			
Zone-6			100,00			
Zone-7			120,00			
Zone-8			140,00			
Zone-9			180,00			
Zone-10			260,00			
Zone-11			640,00			
Sat	Azonos minden időszakban					
SAT 1			1300,0			
SAT 2			2200,0			
SAT 3			2750,0			
Audiofix Ft/db	Azonos minden időszakban					
06-81-180-def			88,00			
06-81-181-def			120,00			
06-81-182-def			160,00			
06-81-183-def			240,00			
06-81-184-def			400,00			
06-81-185-def			600,00			
06-81-186-def			900,00			

06-81-187-def			1500,0
06-81-188-def			3000,0
06-81-189-def			4000,0
Audiotex Ft/másodperc	Azonos minden időszakban		
06-90-180-def			120,00
06-90-181-def			120,00
06-90-182-def			120,00
06-90-183-def			180,00
06-90-184-def			180,00
06-90-185-def			180,00
06-90-186-def			240,00
06-90-187-def			240,00
06-90-188-def			360,00
06-90-189-def			360,00
Speciális	Azonos minden időszakban		
197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)			125,00
198 (belföldi tudakozó, Ft/db)			66,00
199 (nemzetközi tudakozó, Ft/db)			160,00
112, 104, 105, 107			ingyen

Botond Plusz telefonsomag						
	Nettó		Bruttó			
Botond+ telefonsomag havidíj	2039		2590			
Számlázás alapja	MÁSODPERC					
	Csúcsidőszak munkanapokon 07 és 18 óra között			Kedvezményes időszak (munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 0 és 24 óra között)		
	nettó		bruttó	nettó		bruttó
<i>Kapcsolási díj minden hívásirányba (kivéve díjazás nélküli tételek)</i>	0,00		0,00	0,00		0,00
Percdíjak						
<i>Vezetékes hívások Ft/perc</i>						
Hálózaton belüli hívás	0,00		0,00	0,00		0,00
Helyi hívás	5,67		7,20	3,31		4,20
Helyközi hívás	5,67		7,20	3,31		4,20
Távolsági hívás	11,34		14,40	6,62		8,40
<i>Mobil-hívások</i>						
T-Mobile	43,94		55,80	26,7		33,90
Pannon GSM	43,94		55,80	26,7		33,90
Vodafone	43,94		55,80	26,7		33,90
Nemzetközi hívások	Azonos minden időszakban					
Zone-1			28,00			
Zone-2			45,00			
Zone-3			50,00			
Zone-4			60,00			
Zone-5			80,00			
Zone-6			100,00			
Zone-7			120,00			
Zone-8			140,00			
Zone-9			180,00			
Zone-10			260,00			
Zone-11			640,00			
Sat	Azonos minden időszakban					
SAT 1			1300,0			
SAT 2			2200,0			

SAT 3			2750,0
Audiofix Ft/db	Azonos minden időszakban		
06-81-180-def			88,00
06-81-181-def			120,00
06-81-182-def			160,00
06-81-183-def			240,00
06-81-184-def			400,00
06-81-185-def			600,00
06-81-186-def			900,00
06-81-187-def			1500,0
06-81-188-def			3000,0
06-81-189-def			4000,0
Audiotex Ft/másodperc	Azonos minden időszakban		
06-90-180-def			120,00
06-90-181-def			120,00
06-90-182-def			120,00
06-90-183-def			180,00
06-90-184-def			180,00
06-90-185-def			180,00
06-90-186-def			240,00
06-90-187-def			240,00
06-90-188-def			360,00
06-90-189-def			360,00
Speciális	Azonos minden időszakban		
197 (szakmai tudakozó, Ft/perc)			125,00
198 (belföldi tudakozó, Ft/db)			66,00
199 (nemzetközi tudakozó, Ft/db)			160,00
112, 104, 105, 107			ingyen

Zónastruktúra:

1. díjzóna

AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG

2. díjzóna

CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND

3. díjzóna

AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII

4. díjzóna

CHILE, GÖRÖGORSZÁG, IZRAEL, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA), LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO

5. díjzóna

ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN

6. díjzóna

ALBÁNIA, ALBÁNIA MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA, FINNORSZÁG MOBIL, GRÚZIA, GRÚZIA MOBIL, HOLLANDIA MOBIL, INDONÉZIA, INDONÉZIA MOBIL, LETTORSZÁG, LETTORSZÁG MOBIL, LUXEMBURG MOBIL, MACEDÓNIA, MÁLTA, MÁLTA MOBIL, MONACO MOBIL, NAGORNO KARABAKH, NAGORNO KARABAKH MOBILE, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL, SVÉDORSZÁG MOBIL, TAJVAN MOBIL, UKRAJNA, UKRAJNA MOBIL

7. díjzóna

ALGÉRIA, ALGÉRIA MOBIL, AUSZTRÁLIA MOBIL, AUSZTRIA MOBIL, BELGIUM MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA MOBIL, BULGÁRIA MOBIL, CIPRUS MOBIL, CSEHORSZÁG MOBIL, DÁNIA MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG MOBIL, ÉSZTORSZÁG MOBIL, FEHÉROROSZORSZÁG, FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL, GÖRÖGORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSZTÁN, KAZAHSZTÁN MOBIL, LENGYELORSZÁG MOBIL, LIECHTENSTEIN MOBIL, LITVÁNIA, LITVÁNIA MOBIL, MACEDÓNIA MOBIL, MOLDOVA, MOLDOVA MOBIL, MONTENEGRÓ, MONTENEGRÓ MOBIL, NÉMETORSZÁG MOBIL, NORVÉGIA MOBIL, OLASZORSZÁG MOBIL, PORTUGÁLIA MOBIL, ROMÁNIA MOBIL, SPANYOLORSZÁG MOBIL, SVÁJC MOBIL, SZERBIA, SZERBIA MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG MOBIL, SZLOVÉNIA MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, TÖRÖKORSZÁG MOBIL, ÚJ-ZÉLAND MOBIL

8. díjzóna

ANDORRA MOBIL, ANGOLA, ANGOLA MOBIL, ARGENTÍNA, ARGENTÍNA MOBIL, ARUBA, AZERBAJDZSÁN, AZERBAJDZSÁN MOBIL, BELIZE, BELIZE MOBIL, BOTSWANA, BOTSWANA MOBIL, BRAZÍLIA, BRAZÍLIA MOBIL, CHILE MOBIL, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK MOBIL, ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK, FRANCIA GUYANA, FÜLÖP-SZIGETEK, FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL, GIBRALTÁR, GIBRALTÁR MOBIL, GUATEMALA, GUATEMALA MOBIL, GUINEA, GUINEA MOBIL, IRÁN, IRÁN MOBIL, IZLAND MOBIL, JAMAICA, JAMAICA MOBIL, KOLUMBIA, KONGÓ, KONGÓ MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL, LÍBIA, LÍBIA MOBIL, MARTINIQUE, MEXIKÓ, MEXIKÓ MOBIL, NIGER, NIGER MOBIL, SZT. PIERRE ÉS MIQUELON, THAIFÖLD, THAIFÖLD MOBIL, TUNÉZIA, TUNÉZIA MOBIL, UGANDA, UGANDA MOBIL, ÜZBEGISZTÁN, ÜZBEGISZTÁN MOBIL, ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBIL

9. díjzóna

AMERIKAI VIRGIN-SZIGETEK, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ANTIGUA ÉS BARBUDA MOBIL, BAHREIN, BAHREIN MOBIL, BARBADOS, BARBADOS MOBIL, BERMUDA, BRIT VIRGIN-SZIGETEK, COMORE-SZIGETEK, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, ELEFÁNTCSONTPART, ELEFÁNTCSONTPART MOBIL, FERÖER-SZIGETEK, FERÖER-SZIGETEK MOBIL, GHÁNA, GHÁNA MOBIL, GUADELOUPE, GUADELOUPE MOBIL, JORDÁNIA, JORDÁNIA MOBIL, KAJMÁN SZIGETEK, KÍNA, KÍNA MOBIL, KOLUMBIA MOBIL, KUVAIT, KUVAIT MOBIL, MALAWI, MALAWI MOBIL, MAROKKÓ, MAROKKÓ MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITÁNIA, MAURITÁNIA MOBIL, MAYOTTE-SZIGETEK, OMÁN, OMÁN MOBIL, ÖRMÉNYORSZÁG, ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL, PANAMA, PANAMA MOBIL, PERU, PERU MOBIL, SAUÁD-ARÁBIA, SAUÁD-ARÁBIA MOBIL, SZT. LUCIA, SZT. VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK, SZVÁZIFÖLD, TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK, VENEZUELA, VENEZUELA MOBIL

10. díjzóna

ANGUILLA, BENIN, BRUNEI, BRUNEI MOBIL, BURKINA FASO, BURKINA FASO MOBIL, BURUNDI, BURUNDI MOBIL, CSÁD, DOMINIKAI KÖZÖSSÉG, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, ECUADOR, ECUADOR MOBIL, EGYENLÍTŐI GUINEA, EGYIPTOM, EGYIPTOM MOBIL, GABON, GABON MOBIL, GRÖNLAND, GRÖNLAND MOBIL, HAITI, HAITI MOBIL, HOLLAND ANTILLÁK, HOLLAND ANTILLÁK MOBIL, HONDURAS, HONDURAS MOBIL, INDIA, INDIA MOBIL, KAMERUN, KAMERUN MOBIL, KENYA, KENYA MOBIL, KIRGIZISZTÁN, KIRGIZISZTÁN MOBIL, LESOTHO, LESOTHO MOBIL, LIBANON, LIBANON MOBIL, LIBÉRIA, LIBÉRIA MOBIL, MADAGASZKÁR, MADAGASZKÁR MOBIL, MAKÁÓ, MAKÁÓ MOBIL, MALDÍV-SZIGETEK, MALDÍV-SZIGETEK MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITIUS, MAURITIUS MOBIL, MONGÓLIA, MONTSERRAT, MOZAMBIK, NAMÍBIA, NAMÍBIA MOBIL, NICARAGUA, NICARAGUA MOBIL, NIGÉRIA, NIGÉRIA MOBIL, RÉUNION, RÉUNION MOBIL, SEYCHELLE-SZIGETEK, SEYCHELLE-SZIGETEK MOBIL, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBIL, SRÍ LANKA, SRÍ LANKA MOBIL, SENEGÁL, SENEGÁL MOBIL, SZÍRIA, SZÍRIA MOBIL, SZT. KITTS ÉS NEVIS, SZUDÁN, TADZSIKISZTÁN, TADZSIKISZTÁN MOBIL, TANZÁNIA, TANZÁNIA MOBIL, TOGO, TOGO MOBIL, TÜRKMENISZTÁN, TÜRKMENISZTÁN MOBIL, URUGUAY, URUGUAY MOBIL, ZAMBIA, ZAMBIA MOBIL

11. díjzóna

AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU-GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOK-SZIGETEK, COSTA RICA, COSTA RICA MOBIL, DIEGO GARCIA, DZSIBUTI, DZSIBUTI MOBIL, ERITREA, ETIÓPIA, ETIÓPIA MOBIL, FALKLAND-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK MOBIL, FRANCIA GUYANA MOBIL, FRANCIA POLINÉZIA, GAMBIA, GRENADA, GUAM SZIGETEK, GUYANA, GUYANA MOBIL, IRAK, JEMEN, JEMEN MOBIL, KAMBODZSA, KAMBODZSA MOBIL, KATAR, KATAR MOBIL, KELET TIMOR, KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG, KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA), KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KUBA, LAOSZ, MALI, MALI MOBIL, MARSHALL-SZIGETEK, MIANMAR, MIKRONÉZIA, NAURU, NEPÁL, NIUE-SZIGETEK, NORFOLK-SZIGETEK, PAKISZTÁN, PAKISZTÁN MOBIL, PALAU, PÁPUA ÚJ-GUINEA, PARAGUAY, PARAGUAY MOBIL, RUANDA, RUANDA MOBIL, SALAMON-SZIGETEK, SALVADOR, SALVADOR MOBIL, SAO TOME ÉS PRÍNCIPE, SURINAME, SURINAME MOBIL, SZAMOA, SZOMÁLIA, SZENT ILONA-SZIGET, TOKELAU-SZIGETEK, TONGA, TRINIDAD ÉS TOBAGO, TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL, TUVALU, ÚJ-KALEDÓNIA, VANUATU, VIETNÁM, VIETNÁM MOBIL, WALLIS ÉS FUTUNA, ZÖLDFOKI-SZIGETEK, ZÖLDFOKI-SZIGETEK MOBIL

SAT 1 díjzóna

EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA

SAT 2 díjzóna

INMARSAT-A

SAT 3 díjzóna

INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNAC

Távbeszélő szolgáltatások	Egyszeri	Havi
Titkos szám	0	0
Rejtett szám	0	0
Részletes számla egyszeri	0	0
Részletes számla rendszeres	0	0
Különleges telefonszám	50000	10 000 Ft
Ügyfél által választott szám	10000	3 750 Ft

Egyszeri díjak:

Telefon előfizető aktiválási díj	10.000.- Ft.
Belépési (telepítési vagy hozzáférési pont létesítési) díj :	25.000.- Ft
Kiegészítő létesítési díj az alkalmazott megoldástól függően:	4000 Ft/megkezdett óra

Eseti díjak

Hálózatfejlesztési díj	ajánlat szerint	
Plusz hozzáférési pont kiépítése	ajánlat szerint	
Áthelyezési díj	13.000.- Ft	
Elállási díj	5.000.- Ft	
Kiszállási díj	4000.- Ft/megkezdett óra	
Adminisztrációs díj	800.- Ft.	
Kedvezményes Adminisztrációs díj	400.- Ft.	
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék (kaució)	9.000.-	
Szüneteltetési díj	havi díj 20%-a	
Visszakapcsolási díj – díjtartozás miatt történt korlátozás után	3.500.- Ft	
Kihelyezett hírközlési berendezés használati (bérleti) díja	ajánlat alapján	
Átalánykártérítés	25.000.-Ft/ETTHmodem, 10.000.- Ft/MDSL modem 15.000.- Ft /antenna, ATA	
Csomagmódosítási díj	2.500.- Ft	
Számlamásolat díja	500.- Ft/db	
Kiegészítő létesítési, szerelési díj	ajánlat alapján	
Fizetési felszólítás eljárási díja		
	ajánlott levél	300.- Ft
	tértivevényes ajánlott levél	600.- Ft
Biztatási kár megtérítése	5000.- Ft.	
Túlfizetés visszautalása bankszámlára	300.- Ft	

Értéknövelt szolgáltatások

Hívószámjelzés (bejövő)	0
Hívástiltás (nemzetközi)	10 Ft
Hívástiltás (premium)	10 Ft
Hívásátirányítás, ha foglalt	312,5 Ft
Hívásátirányítás, ha nincs válasz	312,5 Ft
Minden hives átirányítása	312,5 Ft
Hívástiltás (minden kimenő)	312,5 Ft
Kimenő hívószámtiltás	0

2. SZ. MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET

Az alábbi települések és azok külterületei:

Bokros, Csanytelek, Csépa, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szegvár, Szentes, Tiszaalpár, Mesterszállás, Mezőhék, Mezőtúr, Kétpó, Kungyalu, Kunszentmárton, Szelevény

Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér, Kunszentmiklós, Solt, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt

Bácsalmás, Csikéria, Bácsszőlős, Katymár, Kunbaja, Madaras, Mátételke, Tataháza, Jánoshalma, Mélykút, Kéleshalom, Borota

Kecskemét, Városföld, Kadafalva, Katonatelep, Hetényegyháza, Méntelek, Kerekegyháza, Szentkirály, Tiszakécske, Nyárlőrinc

Balatonföldvár, Balatonszárszó, Balatonszemes, Balatonőszöd, Bálványos, Kereki, Kőröshegy, Kötcsé, Nagycsepely, Pusztaszemes, Szántód, Szőlád, Teleki

Szécsény, Pösténypuszta, Benczúrfalva

Ádánd, Balatonendréd, Balatonszabadi, Nagyberény, Nyim, Siójut, Som, Töreki, Zamárdi

Szentpéterfa, Ják, Vasszilvágy, Varsány, Rimóc

Bokros, Csanytelek, Csépa, Csongrád, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagymágocs, Nagytőke, Szentes, Tiszaalpár, Tömörkény

Kemestaródfa, Nemesmedves, Vasalja, Magyarnádalja, Magyarszecsőd, Nemesrempehollós, Egyházasrádóc, Ivánc, Hegyhátszentmárton, Viszák, Szaknyér, Szőce, Rimány, Kisrákos, Őriszentpéter, Kondorfa, Velemér

3. SZ. MELLÉKLET - ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

1. BEVEZETÉS

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003 (XII.13.) Korm. rendelet 3. §-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, az Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza a szolgáltató által kezelt előfizetői személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

2. ADATVÉDELMI JOGSZABÁLYOK

2.1 Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény 59.§.(1)

2.2 A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§)

2.3 A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény

2.4 Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény,

2.5 Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 263/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet,

2.6 Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet.

3. MEGHATÁROZÁSOK

3.1 Személyes adat

A meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

3.2 Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalát) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is.

3.3 Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

3.4 Adattovábbítás

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

3.5 Nyilvánosságra hozatal

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

3.6 Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg.

3.7 Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

3.8 Gépi feldolgozás

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészében automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

3.9 Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE

4.1 A Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések és igények figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti az Eht. 157. §-a alapján:

4.1.1 az Előfizetői Szerződés kötelező elemei:

- (a) az Előfizető neve,
- (b) lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye,
- (c) a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- (d) a nem természetes személy előfizető cégjegyzékszám, más nyilvántartási száma, bankszámlaszám,

4.1.2 az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az állomás típusa,

4.1.3 a hívás vagy az egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, lefolytatott hívás időtartama, a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók,

4.1.4 a hívás vagy az egyéb szolgáltatás dátuma,

4.1.5 az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,

4.1.6 a hívó és a hívott előfizetői számok,

4.1.7 a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

4.1.8 tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

4.1.9 távbeszélő szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

4.2 Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő 4.1.1 alatt meghatározott adatait is nyilvántartásba kell venni.

4.3 A 4.1.1-ban meghatározott adatokat, valamint az igénybejelentés kötelező tartalmi elemeit a Szolgáltató már az igénybejelentést követően – a szolgáltatás teljesítésének érdekében – nyilvántartásba veszi és kezeli.

4.4 Az Előfizető hozzájárulása alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak (pl. telefonszám, faxszám, személyigazolvány szám) a rögzítésére is.

4.5 Hibabejelentés esetén a Szolgáltató hangfelvétel útján rögzíti – és ezáltal kezeli – az Előfizető hibabejelentés során közölt alábbi adatait az Eht. 141. § (2) alapján:

- az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját
- az Előfizetői / bejelentői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a hiba okát, a behatárolásra tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), valamint eredményét,
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

- 4.6 Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult. Az Előfizető e hozzájáruló nyilatkozatát bármikor jogosult feltétel nélkül a Szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni.
- 4.7 Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot.
- 4.8 A nyilvános vagy információs Szolgáltatókon keresztül hozzáférhető, nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvek, előfizetői listák vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető adatai – saját kérésére – kimaradjanak a telefonkönyvből, előfizetői listákból vagy címtárakból; a telefonkönyvben feltüntetésre kerüljön, hogy az Előfizető személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra, valamint hogy lakcímét csak részben tüntessék fel a telefonkönyvben.
- 4.9 A Szolgáltató ingyenesen biztosítja
- 4.9.1 a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- 4.9.2 a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférésként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- 4.9.3 a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként - az előző pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- 4.9.4 a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg.
- A Szolgáltató ingyenesen köteles Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).
- 4.10 A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely
- 4.10.1 arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- 4.10.2 annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.
- A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító Előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító Előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását.
- 4.11 Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a Szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatói tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
- 5. AZ ADATOK SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA**
- 5.1 A 4.1.1 szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 4.1.2-4.1.9. szerinti adatok pedig az Előfizetői Szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

- 5.2 A Szolgáltató a 4.1.3 szerinti adatokat tartalmazó, rendszerében keletkezett fájlokat az annak alapján kiállított számlára vonatkozó elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles.
- 5.3 A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabelhatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, írásban vagy hangfelvétellel, illetve egyéb elektronikus úton nyilvántartásban rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi.
- 5.4 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásig kezelhetők.
- 5.5 Az Igénylő adatai, ha az igénybejelentés eredményeképpen a felek között Előfizetői Szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által (5. pont első bekezdés). Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést a vonatkozó jogszabályokban foglaltak alapján megtagadja, az Igénylő adatait nyilvántartásából törli.
- 5.6 Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetlenné tevő módon törölni köteles.
6. **AZ ELŐFIZETŐI ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI**
- 6.1 **Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**
A Szolgáltató;
- 6.1.1 saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- 6.1.2 tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából
- csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatit. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentéseke vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.
- 6.2 **Előfizetői adatok továbbítása külföldre az előfizető hozzájárulásával**
- 6.2.1 Az Előfizető a Szolgáltató által közétett ÁSZF és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.
- 6.2.2 A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek a Szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészében azonos a Szolgáltató tulajdonosával.
- 6.2.3 A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII. tv. 9. §.)
- 6.2.4 Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adatival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.
- 6.3 **Előfizetői hozzájárulásától független adattovábbítás**
- 6.3.1 A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók
- (a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatást végzik;
- (b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

- 6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató átadja az előfizetői adatokat:
- (a) a nemzetbiztonság,
 - (b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
 - (c) a közvédas bűncselekmények,
 - (d) a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából, valamint
 - (e) bírósági végrehajtás céljából

az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, a bíróságnak, valamint a bírósági végrehajtnak.

- 6.3.3 Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

- 6.4.1 A szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén – a szerződéskötés esetleges megtagadásának céljából – közös adatbázist hozhatnak létre. Ennek során jogosultak az előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

- 6.4.1 A Szolgáltató az előfizető előfizetői szerződésben szereplő – az Eht. 129. § (6) bekezdésében előírt kötelező – adatait a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó:

- (a) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési Szolgáltató az Előfizetői Szerződését felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
- (b) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- (c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi hírközlési szolgáltatóját megtevesztette vagy annak megtevesztésére törekedett,
- (d) egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van,
- (e) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

- 6.4.2 Az Előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

- 6.4.3 Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a 6.3. pontban foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet.

- 6.4.4 A közös adatállományban való megjelenést követően a Szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

6.5 A Szolgáltató kötelezettségei

- 6.5.1 A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A

mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

- 6.5.2 A Szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyén adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a Szolgáltató az alábbi feladatoknak is köteles eleget tenni:
- (a) Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban – szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.
 - (b) Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.
 - (c) Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
 - (d) Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.
 - (e) Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.
 - (f) Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

6.6 Az Előfizető jogai

- 6.6.1 Az adatvédelmi törvény 11. §-a alapján az Előfizető jogosult
- (a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni,
 - (b) adatainak helyesbítését kérni.
- 6.6.2 A Szolgáltató köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12 §.).
- 6.6.3 Az Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az Előfizető kérésére az Előfizető számára biztosítja.

7. A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSÉNEK NEVE, BEOSZTÁSA, ELÉRHETŐSÉGE

Neve: [Papp Tibor]
Beosztása: [rendszergazda]
Címe: [6640 Csongrád, Justh Gy. u. 7.]
Telefon: [63/850-000] Fax: [63/850-001]
E-mail: [papp.tibor@optanet.hu]

8. AZ ELŐFIZETŐ JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGE

- 8.1 Az Előfizető, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt

adatkezelések kivételével - törlését. Amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben az Előfizető az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

8.2 Az Előfizető jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

8.3 Az adatkezelő az előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.

9. **ELŐFIZETŐI HOZZÁJÁRULÁS**

Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4. SZ. MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGI MUTATÓK**SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK**

Minőségi mutató megnevezése	Mértékegysége	Vállalt érték	Célérték
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	nap	14	15
a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában;	óra	48	72
forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az <u>Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével</u> ;	óra	24	48
szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban;	%	95	96,5
a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló <u>16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével</u> , százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)	%	90	80
Beszédminőségre vonatkozó szolgáltatásminőségi követelmény elfogadható minőség aránya a teljes hívásidőn belül	%	85	75
Sikeres hívások aránya	%	98,5	98
Hívásfelépítési idő (mp) A leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje	mp	1,1	2,2

1. Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, 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:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- 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 mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 90 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (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. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- 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,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Értelmező kiegészítések:

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:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left(1 - \frac{SZKT}{SZT} 100 \right)$$

4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

6. Bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje: Forgalmoméren alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalmoméren alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

7. **A SIKERTELEN HÍVÁSOK ARÁNYA**

A sikertelen hívások aránya.

$$SHA = 100 - \text{NER} (\%)$$

A sikertelen hívások valószínűségének (100-NER) értéke magyarországi hívásvégződtetés, magyarországi hívásvégződtetés és tranzit szolgáltatás esetén nem lehet rosszabb, mint 10 %.

A Szolgáltató a hívások sikerességének értékeléséhez a „NER” paramétert használja.

Network Effectiveness Ratio (NER)

A NER paraméter jelzi a hálózat képességét a távolvégi terminál felé történő hívásvégződtetésre. A NER fejezi ki a kapcsolatot az összes hívási kísérlet és az összes olyan hívás között, amely vagy válasz, vagy foglalt, vagy csengetés/nincs válasz jelzésben végződött, illetve ISDN esetében a terminál elérhetetlen volt, vagy visszautasította a híváskezdeményezést. Az ASR-től eltérően a NER kizárja az előfizető és a terminál viselkedéséből adódó tényezőket.

$$\text{NER} = \frac{\text{Válaszban vagy felhasználói hibában végződő hívás}}{\text{összes hívási kísérlet}} * 100$$

A sikeres hívásfelépítés azt jelenti, hogy a hívást kezdeményező és a hívott előfizetőkhoz tartozó telefonközpont közötti jelzésekapsolat ill. kommunikáció eredményeként az előfizetői beszédkapsolathoz szükséges áramköri út rendelkezésre áll és a hívott előfizető állapotára vonatkozó jelzést a hívó Előfizetőhöz tartozó telefonközpont nyugtázta.

A sikeres hívások valószínűségét (E.425 - NER) egy teljes napra (24 órára) vonatkozó megfigyelési időszak alapján kell meghatározni.

8. **A HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE**

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül.

A hívás felépítési ideje legfeljebb 12 másodperc lehet.

9. **A HIBAFELVEVŐ ILLETVE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT VÁLASZIDEJE**

Az ügyfélszolgálat illetve a hibafelvevő válaszüzeje az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges cím-információ hálózaton történő vételének pillanatától (pl. a hívó elérési vonalán történő felismeréstől) a kívánt szolgáltatás nyújtásakor a hibafelvevő vagy az ügyfélszolgálat személyes bejelentkezéséig tart.

Az időtartam tartalmazza a foglaltság miatti várakozási időt, és a hangbemondással válaszoló rendszer miatt a kezelő eléréséig tartó időt is, azonban nem tartozik bele a beszélgetés időtartama.

A hibafelvevői és az ügyfélszolgálati munkahelyekre indított hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüze legfeljebb 120 másodperc lehet.

10. **A BIT HIBAARÁNY HOZZÁFÉRÉSI VONALANKÉNT (MÁSODLAGOS FELHASZNÁLÁS ESETÉN)**

Másodlagos adatátvitelre a szolgáltatás nem használható.

11. **A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL**

Ha az Előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

12. **MÉRÉSI MÓDSZEREK**

A minőségi mutatók mérésének módszere a távközlési mérés-technikában kialakult és elfogadott módszer, a hozzá szükséges hitelesített mérőműszerekkel.

5. SZÁMÚ MELLÉKLET

IGÉNYLŐLAP

HELYHEZKÖTÖTT TELEFON HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉHEZ

Előfizető: egyéni üzleti

Ügyfél neve/cégnév:			
Telepítés pontos címe			
Kapcsolattartó neve, telefonszáma			
Ügyfél címe/székhely:			
Születési hely, idő/céggjegyzékszám			
Azonosító okmány típus, szám, / adószám			
Ingtatlanhasználat jogcíme	tulajdonos <input type="checkbox"/>	bérlő <input type="checkbox"/>	hozzátartozó <input type="checkbox"/>
Választott szolgáltatási csomag megnevezése			
Számhordozás	igénylem <input type="checkbox"/>	nem igénylem <input type="checkbox"/>	
Csatlakoztatni kívánt végberendezések száma			
Kért létesítési időpont			

A szolgáltatás tárgya: 64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás; 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás; 15.4.1.1 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

....., 20... év. hó nap.

.....
Szolgáltató

.....
Igénylő

ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT**számhordozás igénybevételehez**

Alulírott az Elektronikus Hírközlésről szóló **2003. évi C. Törvény** és a **46/2004.(III.18.) számú Kormányrendelet** alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra a Vidékháló Kft. (Cégjegyzékszám: Cg.03-09-122912, Székhelyének címe: 6000 Kecskemét, Szolnoki út 33.)Szolgáltatót választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, amelynek során az alább rögzített kapcsolási számot/számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számra/számokra vonatkozóan az mint Átadó Szolgáltatóval (továbbiakban Átadó Szolgáltató) megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem, és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási szám/számok vonatkozásában megszűnik.

Kijelentem, hogy az Átadó Szolgáltatónál lejárt számlatartozásom nincs.

Ügyfél neve/cégnév:				
Cég esetén képviselő neve:				
Ügyfél címe/székhely:				
Születési hely, idő:				
Anyja neve:				
Cgj.szám:	Ügyfél azonosító:			
Telefonszám(ok):				
Telepítési cím:				
Előfizetés jellege:	<i>Analóg</i> <input type="checkbox"/>	<i>ISDN2</i> <input type="checkbox"/>	<i>ISDN30</i> <input type="checkbox"/>	<i>Egyéb</i>
Számhordozás módja:	<i>Hurokátengedéssel</i> <input type="checkbox"/>	<i>Hurokátengedés nélkül</i> <input checked="" type="checkbox"/>		

Javasolt számátadási időablakok (szerződés dátumától min. 11 munkanap):

Év	hó	nap	Év	hó	nap	Év	hó	nap
----	----	-----	----	----	-----	----	----	-----

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Vidékháló Kft. fentiek szerinti adataimat az Átadó Szolgáltató számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

Meghatalmazom a Vidékháló Kft-t, hogy nevemben az Átadó szolgáltatónál lévő helyhez kötött telefon szolgáltatási szerződésem megszüntetése ügyében, illetve a számhordozási eljárás lebonyolításában eljárjon.

Tudomásul veszem, hogy a Vidékháló Kft. és az Átadó Szolgáltató közötti megállapodás kötelezővé teszi, hogy az Átadó Szolgáltatónál esetlegesen felmerülő számla és egyéb tartozásokat a Vidékháló Kft számlázza.

Kelt.:, 20. hónap nap.

Előfizető

Kapcsolási szám:

Ügyfélszám:

**Adatkezelési nyilatkozat
Egyéni, üzleti/intézményi előfizetők részére****Előfizető adatai:**

Név/cégszerű elnevezés: _____

Felszerelés helye: _____

Foglalkozás (egyéni előfizető)¹: _____

Szakmai címszó (üzleti/ intézményi előfizető): _____

E-mail cím: _____

Végberendezés jellege: Telefon Telefax Üzenetrögzítő Telefon/fax**Adatkezelés módja:**

- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, továbbá címlista részeként harmadik személynek kereskedelmi vagy reklám célra történő felhasználásához.
- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, de címlistaként történő felhasználásához nem.
- Adataim közzétételét csak tudakozóban kérem, de a telefonkönyvben nem.
- Adataim közzétételéhez nem járulok hozzá, vagyis adataim titkosként történő kezelését kérem.

Hívószám kijelzés kezelésének módja a hívott számra történő megjelentetéshez *(csak digitális központhoz csatlakozó előfizetők esetében a műszaki lehetőségek függvényében)*

- Hozzájárulok hívószámom megjelentetéséhez úgy, hogy hívószámom esetenként általam tiltható legyen.
- Hívószámom megjelentetéséhez nem járulok hozzá, esetenként hívószámom általam engedélyezhető legyen.
- Hívószámom megjelentetéséhez nem járulok hozzá.

Felhasználó adatai:

Név/cégszerű elnevezés: _____

Foglalkozás (egyéni előfizető)²: _____

Szakmai címszó (üzleti/ intézményi előfizető): _____

Adatkezelés módja:

- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, továbbá címlista részeként harmadik személynek kereskedelmi vagy reklám célra történő felhasználásához.
- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, de címlistaként történő felhasználásához nem.
- Adataim közzétételét csak tudakozóban kérem, de a telefonkönyvben nem.

Kelt: _____

Előfizető aláírása¹ Amennyiben telefonkönyvben, tudakozóban ezt fel kívánja tüntetni.² Amennyiben telefonkönyvben, tudakozóban ezt fel kívánja tüntetni.


 szerződés szám

Helyhez Kötött Telefon-szolgáltatás Előfizetői Szerződés

mely az alább megjelölt időpontban jött létre a Vidékháló Telekommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság (cím: 6000 Kecskemét, Szolnoki u. 33 Cégjegyzékszám: 03-09-950117, Adószám: 23039234-2-03) (a továbbiakban: „Szolgáltató”), valamint alulírott Előfizető között.

Hibabejelentés, számlapanasz tehető e-mailben: info@videkhalo.hu; levélben: 6000 Kecskemét Kísfaludy utca 8 1/106, telefonon minden nap 8-21 óráig: 1276 kék szám; vagy a legközelebbi ügyfélszolgálaton (az központi ügyfélszolgálati iroda elérhetősége: 6000 Kecskemét, Rákóczi u. 22)

AZ ÜGYFÉL ADATAI, SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐJE

Ügyfél neve/cégnév:			
Állandó lakóhelye/ székhelye:			
Anyja neve		Születési név:	Születési hely, idő
Cégjegyzékszám, adószám/ sz.ig. szám – hozzájárulás esetén		Telefonszám:	Kapcsolattartó neve, címe
Számlázási cím			

TELEPÍTÉSI CÍM (AZ ÜGYFÉL ADATAI, AHOVÁ A SZOLGÁLTATÁS KIÉPÍTÉSÉT MEGRENDELIK)

Ügyfél neve (előfizetés kedvezményezettje):		E-mail cím
Telepítés címe: (Szolgáltatás-hozzáfértési pont)		Telefonszám:

A csatlakozás kiépítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje az igénybejelentéstől számított 30 nap.

SZÁMLA POSTÁZÁSI CÍME
(AMENNYIBEN KÜLÖNBÖZIK A
SZÁMLÁZÁSI CÍMTŐL)

E SZÁMLA KÜLDÉS CÍME

MEGRENDelt SZOLGÁLTATÁS megnevezése (DÍJCSOMAG)[1]

SZOLGÁLTATÁS IDŐTARTAMA

HATÁROZATLAN <input type="checkbox"/>	HATÁROZOTT¹	
	1 ÉV <input type="checkbox"/>	2 ÉV <input type="checkbox"/>
	HATÁROZOTT IDEJŰ, AZT KÖVETŐEN MEGSZÜNİK	HATÁROZOTT IDEJŰ, AZT KÖVETŐEN MEGSZÜNİK

1. SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK HATÁRIDEJE : ...

2. A SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSÉNEK IDŐPONTJA: ...

CSATLAKOZÁSI DÍJ: Ft (BRUTTÓ) ELSŐ SZÁMLÁVAL KERÜL SZÁMLÁZÁSRA	DÍJFIZETÉS MÓDJA: CSOPORTOS BESZEDÉS <input type="checkbox"/> ÁTUTALÁS <input type="checkbox"/> KÉSZPÉNZ <input type="checkbox"/> CSEKK <input type="checkbox"/> DÍJFIZETÉS A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KIBOCSÁTOTT SZÁMLA ELLENÉBEN, KIBOCSÁTÁS DÁTUMÁT KÖVETŐ 15 NAPON BELÜL ESEDÉKES. SZÁMLÁZÁS LEGKÉSŐBB TÁRGYHO UTOLSÓ NAPIJÁN MEGTÖRTÉNIK.
ELŐFIZETÉSI DÍJ: Ft/HÓ (BRUTTÓ)	KAUCIÓFIZETÉS MÓDJA: KÉSZPÉNZ, PÉNZTÁRBIZONYLATTAL IGAZOLVA
EGYÉB KAPCSOLÓDÓ DÍJ NEVE:.....ÖSSZEGE	DÍJFIZETÉS GYAKORISÁGA: HAVONTA <input type="checkbox"/> NEGYEDÉVENTE <input type="checkbox"/> ÉVENTE <input type="checkbox"/>
MODEMKAUCIÓ: Ft (BRUTTÓ)	JELLEN SZERZŐDÉS MELLÉKLETEKÉNT SZÁMHORDOZÁSI NYILATKOZAT IS KITÖLTÉSRE KERÜLT : IGEN <input type="checkbox"/> NEM <input type="checkbox"/>
ELŐFIZETŐ ÁLTAL LIMITÁLT MAXIMÁLIS HAVI FORGALOM Ft/HÓ (BRUTTÓ)	
Ügyfél a jelen szerződés aláírásakor hatályos ÁSZF ¹ egy nyomtatott példányát átvette <input type="checkbox"/>	Az Ügyfél az alábbi módon és formában kérte az ÁSZF egy példányának rendelkezésére bocsátását: tartós adathordozón (CD) <input type="checkbox"/> elektronikus levélben <input type="checkbox"/> (E-mail cím: (.....))

¹ Határozott időtartamú szerződés megszűnésével, lejártát követően igénybe vett szolgáltatással valamint rendkívüli felmondásának feltételeivel és jogkövetkezményeivel kapcsolatos szabályozást az ÁSZF vonatkozó rendelkezési tartalmazzák.


 szerződésszám
Önkéntes előfizetői nyilatkozat az előfizető személyes adatainak üzletszerzési célú kezeléséről:

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy nevét (cégnevét), E-mail azonosítóját és lakcímét (székhelyét) a Szolgáltató saját üzletszerzési célból kezelje: IGEN NEM

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy nevét (cégnevét), E-mail azonosítóját és lakcímét (székhelyét) a Szolgáltató harmadik személynek vagy szervezetnek - további beleegyezése nélkül - továbbítsa tudományos kutatás, közvélemény-kutatás és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés céljára: IGEN NEM

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a) az EHT 157. § (2) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok [előfizető neve, lakcíme, lánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje]; b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója; c) az előfizető címe és az állomás típusa; d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma e) IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók; g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma; h) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok; i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei; Szolgáltató más célra is felhasználja, mint az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése. IGEN NEM

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az előző pontban felsorolt adatállományon kívüli adatait Szolgáltató kezelje. IGEN NEM

Az előfizetői szerződés **megszűnésének** feltételei: Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést – 8 napos felmondási idővel – írásban felmondani. 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 a felmondásra az ÁSZF-ben meghatározott esetekben. Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos határidővel az ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel felmondani, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg a szerződészegést.

Szolgáltató a fentiekben túl (pl. vis maior) jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani. A Szolgáltató – másik szolgáltató kérésére – köteles felmondani az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott esetekben. A szolgáltatás **szünetelésének** feltételeit az ÁSZF 11. pontja, a szolgáltatás **korlátozásának** feltételeit az ÁSZF 12. pontja tartalmazza. A **szerződészegés** jogkövetkezményeit az ÁSZF következő pontjai taglalják: 6., 13.

A Szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, díjfizetés rendje, kötbér: ÁSZF 16. pontja. **Hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje:** ÁSZF 6 és 14. pontja, Jogvita esetén az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni. Az **illetékes hatóságok** felsorolását, elérhetőségét az ÁSZF 21. pontja tartalmazza. Jelen előfizetői szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi a Vidékháló Kft. Általános Szerződési Feltételei Helyhez Kötött Telefon-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére, mely hozzáférhető a www.videkháló.hu honlapon, továbbá az Ügyfélszolgálaton. Előfizető aláírásával igazolja, hogy e szerződésben és az ÁSZF-ben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Jelen szerződés elválaszthatatlan melléklete a kitöltött adatkezelési nyilatkozat.

....., 20.... év hó nap

.....
Szolgáltató

.....
Előfizető

² Az ÁSZF jelen szerződés szövegében a Vidékháló Kft. által nyújtott Helyhez Kötött telefon- hozzáférési szolgáltatás vonatkozásában kiadott Általános Szerződési Feltételeket jelenti.