

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

# **ISIS-COM**

## **Korlátolt Felelősségű Társaság**

9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u.1.

### **Általános Szerződési Feltételek**

### **Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,**

### **és**

### **Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött**

### **Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Készítés dátuma: 2007. 05.01.

Utolsó módosítás: 2017. 11.20.

Hatálybalépés: 2018. 01.01.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**Tartalom**

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>7</b>
1.1. A Szolgáltató neve és címe .....	7
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	7
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	8
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	8
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>8</b>
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 2.1.1.6.1. a)-c) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, .....	8
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája .....	13
2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	15
2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	15
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók esetén a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 8.§ (2) pontjában meghatározott felmondás feltételei.....	15
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>15</b>
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása .....	15
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	15
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	16
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	16
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye.....	16
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>17</b>
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei .....	17
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	19
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	19
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	19

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE</b>	<b>20</b>
5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei...	20
5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	22
5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei, feltételei .....	25
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK ...</b>	<b>25</b>
6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	25
6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	29
6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	30
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	32
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	33
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	34
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR ....</b>	<b>38</b>
7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	38
7.2. A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	42
7.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	42
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke, és a kötbérfizetés módjai. 44	
<b>8. SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>47</b>
8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	47
8.1.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak .....	47
8.1.2. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos Szolgáltatói és Előfizetői jogok és kötelezettségek .....	47

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

8.1.3. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata .....	48
8.2 Intenet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....	50
8.3 A közvetítéválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítéválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	50
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>50</b>
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>50</b>
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	50
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	53
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) .....</b>	<b>54</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>55</b>
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok .....	55
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	61
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	63
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	67
12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....	67
<b>13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>68</b>
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	68
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	68
13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	68
13.4. Az adatváltozás bejelentése .....	69

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ  
ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ  
MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA  
VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS ..... 69**

**15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A  
DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA,  
VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ  
EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A  
KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS  
MEGHATÁROZÁSA..... 69**

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**ÁSZF Mellékletek:**

A mellékletek számozása önállóan történik!

- 1. számú melléklet: A szolgáltatás meghatározása, igénybevételének feltételei és ennek korlátai**
- 2. számú melléklet: Szolgáltatási díjak**
- 3. számú melléklet: Szolgáltatási területek**
- 4. számú melléklet: Minőségi mutatók, célértékek**
- 5. számú melléklet: Akciók leírása, az igénybevétel feltételei**

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

## **1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG**

### **1.1. A Szolgáltató neve és címe**

A Szolgáltató cégneve: ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság  
Rövidített cégneve: ISIS-COM Kft.  
Székhelye: 9700 Szombathely, II.Rákóczi Ferenc u.1.  
Adószáma: 13106113-2-18  
Cégjegyzékszám: 18-09-105611

### **1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetősége naprakészen megismerhetők**

#### Központi ügyfélszolgálat:

Cím: 9700 Szombathely, II.Rákóczi Ferenc utca 1.  
Tel.: 06/94-900-900  
06/80-324-053 zöldszám  
06/94-333-435  
Fax: 06/94-501-617  
Nyitvatartás: Hétfő- Csütörtök: 8:00 - 17:00 óráig  
Péntek: 8:00 - 16:00 óráig  
Szombat/Vasárnap: Zárva  
Telefonos ügyfélszolgálat: Hétfő- Csütörtök: 8:00 - 17:00 óráig  
Péntek: 8:00 - 16:00 óráig  
Egyéb időpontokban, üzenetrögzítő  
E-mail: info@isiscom.hu  
e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el

A Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák és hibabejelentő szolgálat címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét a jelen ÁSZF 3.számú melléklete tartalmazza.

### **1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

#### A Szolgáltató hibabejelentőjének, ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

Cím: 9700 Szombathely, II.Rákóczi Ferenc utca 1.  
Tel.: 06/94-900-900  
06/80-324-053 zöldszám  
06/94-333-435  
Fax: 06/94-501-617  
Nyitvatartás: Hétfő- Csütörtök: 8:00 - 17:00 óráig

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
Telefonos ügyfélszolgálat:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Egyéb időpontokban,	üzenetrögzítő

E-mail: info@isiscom.hu  
e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el

#### **1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe**

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.isis-com.hu](http://www.isis-com.hu)

#### **1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató általános szerződési feltételei elérhetők a [www.isis-com.hu](http://www.isis-com.hu) internetes honlapján az információk menüpont alatt, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható verzióban.

A Szolgáltató általános szerződési feltételei elérhetők az ügyfélszolgálatokon, amelyeket tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában – térítés ellenében – köteles Előfizetői számára rendelkezésre bocsátani.

## **2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI**

### **2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 2.1.1.6.1. a)-c) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,**

#### **2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

**2.1.1.1.** Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll.

**2.1.1.2.** Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés – egyes készülékvásárláshoz kötött szerződések kivételével – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A 2.1.1.2. pontban feltüntetett 24 hónapra kötött előfizetői szerződéshez kapcsolódó készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott időtartamú szerződés megkötésének lehetőségéről, és bemutatni azok részletes feltételeit, továbbá a tájékoztatás és a bemutatás megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatást adni az Előfizetőt a határozott időtartamú szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, illetve szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, végberendezés értékesítése esetén a végberendezés ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, végberendezés bérbeadása esetén a bérleti díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

**2.1.1.3.** Az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított Előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

**2.1.1.4.** A felek az Előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - a 2003.évi C. törvényben és a 2/2015. (III.30.) NMHH rendeletben meghatározott módon köthetik meg.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

**2.1.1.5.** Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételek határozzák meg. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a nyilatkozatot a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**2.1.1.6. Az Előfizetői szerződés létrejötte**

**2.1.1.6.1.** A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses igény beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az Előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő Szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.1.6.1. a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.1.1.6.1. pontban meghatározott időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A 2.1.1.6.1. a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére.

A 2.1.1.6.1. c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

**2.1.1.6.2. Az Előfizetői szerződés**

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**2.1.1.6.3.** Az Előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés a 2.1.1.6.2. bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Szolgáltató egyedi Előfizetői szerződése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

**2.1.1.6.4.** Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően egy év elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Szolgáltató egyedi Előfizetői szerződése szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

**2.1.1.6.5.** A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

**2.1.1.6.6.** Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az Előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az Előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az Előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az Előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

**2.1.2.** Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény tartalmi elemei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényre formanyomtatványt rendszeresít, amely megtalálható a Szolgáltató ügyfélszolgálatain és letölthető a Szolgáltató honlapjáról ([www.isis-com.hu](http://www.isis-com.hu)).

A hiányosan kitöltött, vagy egyértelműen hamis adatokat tartalmazó igényt a Szolgáltató nem köteles megvizsgálni és nem köteles arra a 2.1.1.6.1. pont szerint nyilatkozni és az igénytevőt értesíteni.

Az igénynek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) személyes adatok:
  - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
  - ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

## **ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- ae) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén a törvényes képviselő aa), –ad) pont szerinti adatai,
  - af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
  - ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- b) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások,
  - c) a létrehozandó Előfizetői szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű)
  - d) nyilatkozat az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minőségre,
  - e) az Előfizetői adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozat megadása,
  - f) az igény keltének helye és időpontja, az igénytevő vagy feljogosított képviselőjének aláírása ( nem természetes személy cégszerű aláírása)

#### **2.1.3. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza**

- a) az írásbeli igény Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli igény Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- b) az igény Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és igénytevő részére való megküldés időpontját,
- c) az igény Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli Előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az Előfizetői szerződés számát.

**2.1.4.** Ha az igénylő vagy Előfizető valamely, az igényben vagy az Előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az Előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az igénytevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az igénytevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók, valamint a hozzáférési pont helyének változása, melyre az áthelyezés szabályai az irányadók.

**2.1.5.** Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő vagy kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

**2.1.6.** Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. Ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

**2.1.7.** Egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igények kezelését részletesen az ÁSZF 2.1.1.6.1. bekezdése tartalmazza.

**2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája**

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve
- e) kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- h) az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minősége
- i) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás,
- j) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- k) forgalomtól függő díjazású díjsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- l) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- n) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- m) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- o) kis- és középvállalkozásnak minősülő igénylő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- p) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy KIM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
  - aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
  - a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
- az illetékes Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
  - azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- e) Minden személy esetén ingatlanra vonatkozóan:
- Az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az Előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok, jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés, vagy szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:
- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
  - a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
  - amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai az ÁSZF 1.számú és az ÁSZF 3. számú mellékleteiben találhatóak.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekből, egyedi Előfizetői szerződésből és annak esetleges kiegészítő mellékleteiből áll.

**2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.1.1.6.1. bekezdés b)-c) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek az Előfizetői szerződésben foglalt megállapítás szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

A Szolgáltató a 2.1.1.6.1.a) pontban foglaltak esetén az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.1.1.6.1. pont szerinti időpontban az igénylő, Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére rendelkezésre álló határidő a 2.1.1.6.1. pont szerinti időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

**2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók esetén a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 8.§ (2) pontjában meghatározott felmondás feltételei**

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a mobil internet, mobil hang, földfelszíni digitális műsorterjesztés szolgáltatások nem kerülnek szabályozásra.

**3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

**3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása**

Az egyes szolgáltatás-típusok tartalmi leírása jelen ÁSZF 1.számú mellékletében található. A szolgáltatás közvetített szolgáltatást tartalmaz.

**3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Az egyes szolgáltatás-típusok igénybevehetőségének földrajzi területei a jelen ÁSZF 3.számú mellékletében találhatóak.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás**

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Hívószámok:

Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Európai egységes segélyhívó	112

A segélykérő hívások díjmentesek.

A Szolgáltató biztosítja minden Előfizetői számára a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

A Szolgáltató segélyhívás esetén a hívó helyének megállapítását segítő információt ad át a segélyhívó szolgáltatásoknak. Ezen információ helyes felhasználását azonban garantálni nem tudja.

**3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

**3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye**

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A Szolgáltató további Előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. A díjak a 2.számú melléklet alapján kerülnek megállapításra.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában van vezetve.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyeztetni az Előfizetővel. A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

a felek megállapodásban rögzítik, amely az egyedi Előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely az általánosan használt 2.számú melléklet szerinti egységtételeiből kalkulált. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét. A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Különleges esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:

- a) ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- b) ha az Előfizető több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- c) ha az Előfizető egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- d) ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- e) ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton vagy a legoptimálisabb technológiai megoldással kéri, illetve
- f) ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

A Szolgáltató lehetővé teheti, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot ne saját hálózatán létesítse. Az Előfizetői hálózatot Szolgáltató csatlakoztathatja saját hálózatához, annak érdekében, hogy azon a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési ponton szolgáltatását biztosítani tudja. Ebben az esetben, az Előfizető a saját érdekkörében megépített hálózatot az Előfizetői szerződés fennállása alatt térítésmentesen átengedi a Szolgáltató számára. A Szolgáltató érdekkörén kívül álló hálózatot a Szolgáltató a csatlakozás előtt – a 2.számú melléklet szerinti külön díj fejében – bevizsgálja, azt követően dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői szerződést.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért a Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért - megállapodás alapján vállalja.

Ha az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést.

#### **4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

**4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

##### **4.1.1. Új hozzáférés létesítési idő**

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap]

##### **4.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett óra]

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**4.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje**

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap]

**4.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)**

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]

A rendelkezésre állás számítási módja

$RA = [1 - SZKT/SZT] * 100$ , ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

**4.1.5. A sikeres hívások aránya**

A sikeres hívások aránya a vizsgált időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

**4.1.6. A hívás felépítési ideje**

A hívás felépítése az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

**4.1.7. Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje:**

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje. (másodperc)

**4.1.8. Bithibaarány hozzáférési vonalanként**

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

**4.1.9. Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam.**

**4.1.10. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése**

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,

b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,

c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben és az MSZ EN 50083-7:1998 szabványban meghatározott mérésszámban és módon.

d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató a minőségi célértékek ellenőrzését a rendszeresen végrehajtott karbantartási folyamat során végzi.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

A szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók értelmezése, leírása valamint a Szolgáltató által vállalt célértékek a vonatkozó ÁSZF 4.számú mellékletében találhatóak.

**4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatás vonatkozásában nem alkalmaz a hálózatában olyan forgalom mérést, irányítást, menedzselést amely hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

**4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

**4.3.1.** Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

**4.3.2.** Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

**4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

**4.4.1.** Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

**4.4.2.** A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. A Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

A készülék beállítása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes beállítás kivételével – az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 2.számú melléklet szerinti kiszállási és óradíj ellenében végzi el.

**4.4.3.** Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (2.számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

**4.4.4.** A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

## **5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE**

### **5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei**

#### **5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet**

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- d) a 12.2.3.a),b) pontokban foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig, vagy
- e)Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

**5.1.2.** A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés:

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maioroknak minősül különösen, de nem kizárólagosan a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. A díjvisszatérítés feltételeként meghatározott naptári hónapban legalább 48 órás időtartam kiszámítása az adott naptári hónapra eső valamennyi szünetelés időtartamának összeadásával történik. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatóat megtett.

**5.1.3.** A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

Az Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés különösen, ha a szünetelést az Előfizető kérte.

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető évente legalább egy hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelés leghosszabb időtartama – mind határozott időtartamú, mind határozatlan idejű szerződés esetében – évente összesen legfeljebb 6 naptári hónap.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam -a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel, melynek mértékét az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az üzleti Előfizető köteles a szünetelés időtartama alatt az ÁSZF 2.számú mellékletében meghatározott csökkentett előfizetési díjat fizetni.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

**5.1.4.** A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

**5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai**

**5.2.1.** A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

## **ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- d) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- e) tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket.
- f) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.
- g) az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a b)-c) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt alkalmas módon értesíti.

A telefonszolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie, amelyet az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmaz. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

Az 5.2.1. a)–c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az 5.2.1. f)- pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor a szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetésével egyidejűleg tudomást szerez, vagy a felek a szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást a szerződés megszűnéséig fenntartja.

#### **5.2.2. Előfizetői szolgáltatás korlátozás folyamata**

A Szolgáltató által az Előfizetőnek kiküldött első fizetési felszólító Előfizető által történő átvételét követő 31. napon, vagy azt követően kerül sor a szolgáltatás korlátozására. A telefon

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató CRM rendszerében történik, ez helyszíni kiszállást nem igényel. A korlátozást követően a szolgáltatás az ÁSZF 5.2.1. szerinti műszaki korlátokkal üzemel.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt alkalmas módon a második fizetési felszólító kiküldésével értesíti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie, amelyet az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmaz. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

### **5.2.3. Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése**

Ha az Előfizető az 5.2.1.a)-g) pontok szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel. A visszakapcsolási díj mértékét egyebekben az ÁSZF 2.számú melléklete is tartalmazza.

### **5.2.4. Korlátozás az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összegek elérése esetén**

a) A Szolgáltató az Előfizetők védelme érdekében az Eht. 137§ (1/d) alapján az Emelt Díjas Szám Hívás, a Távszavazás és a Nemzetközi Hívás szolgáltatások bármelyike esetében az egy naptári nap alatt generált 10 000Ft valamint a havi 15 000Ft összeghatárnál a szolgáltatást az érintett irányokban részlegesen korlátozhatja. Ilyen esetben az Előfizető a telefonszolgáltatást továbbra is igénybe veheti, azonban az fenti irányokba hívást csak abban az esetben kezdeményezhet, ha a Szolgáltató által kiállított időközi számlát megfizeti, vagy a Szolgáltató által meghatározott összegű biztosítékot nyújt.

b) Az Előfizető és Szolgáltató egyedi előfizeti szerződésben történt megállapodás hiányában a Szolgáltató számlázási ciklusonként vizsgálja az Előfizető által igénybevett híváskezdeményezési szolgáltatásokat az alábbi értékhatárok elérését követően:

a, egyéni Előfizető: nettó 25.000Ft

b, üzleti Előfizető: nettó 25.000Ft

A Szolgáltató az összeghatár számításakor emeltdíjas (SHS=90), és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatások igénybevételével bonyolított forgalmat is figyelembe veszi.

A híváskezdeményezési szolgáltatásra vonatkozóan igénybe vehető érték számítása a számlázási ciklus indulónapjával havonta újra kezdődik

A Szolgáltató a híváskezdeményezésre meghatározott havi értékhatár elérésekor jogosult az Előfizető részéről az adott hónapban addig képződött forgalmi díjak kiszámlázására.

A Szolgáltató a számla fizetési határidő lejártával egyidejűleg jogosult kármegelőzési okból az állomást kizárni az alábbi hívásirányok hívásának lehetőségéből:



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- emeltdíjas (SHS=90), és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) hívások
- nemzetközi hívás (00)
- mobil hívás (SHS=20, 30, 31, 70)

A számla kiegyenlítését követően az Előfizető újra korlátozás nélkül kezdeményezhet hívásokat az állomásról.

### **5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei, feltételei**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF 12.3.5. pontja alapján nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

### **6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért az Előfizetői hozzáférési pontig tart.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

#### **6.1.1. A hibabejelentő szolgálat működése**

A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

szolgáltatást is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál telefonon, munkanapokon 8:00-22:00 között vagy az ügyfélszolgálatnál nyitvatartási időben személyesen jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején és a hibabejelentő szolgálat működési idején kívül a Szolgáltató csak postai úton érkező bejelentéseket fogad, amelyeket köteles nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató egyes területein működő hibabejelentő szolgálat rendjét az ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.

Elektronikus levélben a Szolgáltató hibabejelentést nem fogad.

#### **6.1.2. Hibabejelentés, hibás teljesítés**

A hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, szóban vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) a hibát nem jelentették be,
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- g) az Előfizető a megrendelt szolgáltatás Előfizetői szerződésben és ÁSZF-ben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentési eljárás során a Szolgáltató csak a beazonosítható ügyfelektől származó hibabejelentéseket regisztrálja. A beazonosításhoz szükséges minimális adatok:

- a) Előfizető neve
- b) Előfizető ügyfélazonosító kódja
- c) az Előfizetői hozzáférési pont helye
- d) a hibajelenséggel érintett szolgáltatás megnevezése
- e) hibajelenség leírása

#### **6.1.3. Hibaelhárítás időtartama**

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket a hiba bejelentésének időpontját követő 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

## **ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- a) további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valósan bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. Ez esetben a 72 óras, a hibaelhárításra meghatározott idő meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a 72 óras, a hibaelhárításra meghatározott határidő a hozzájárulás beszerzésének idejével meghosszabbodik.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.3. bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta (aláírásával, vagy telefonon történő visszaigazolással, vagy azzal, hogy az Ügyviteli lap mellékletének kézhez vétele után nem jelzi, hogy a hiba továbbra is fenn áll). Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

**6.1.4. A hibabejelentés nyilvántartása**

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hiba elhárításától számított két évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

**6.1.5. A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.**

A Szolgáltató jogosult a 2.számú mellékletben meghatározott sürgősségi díjat felszámítani abban az esetben, ha az Előfizető sürgősségi hibajavítást igényel és azt a Szolgáltató teljesíteni tudja. Sürgősségi hibajavítás esetén a Szolgáltató a helyszíni hibajavítást 24 órán belül elvégzi.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles és a 2.számú melléklet szerinti kiszállási- és munkadíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért – a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 2.számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

## **ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való hozzáférést nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

#### **6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

##### **6.2.1. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, illetve a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével a jelen ÁSZF 7.3. pontjában foglaltak szerint.

Ha a Szolgáltató a 2.1.1.6.1. pontban meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői szerződés alapján beizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszaizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Ilyen esetben a Szolgáltató köteles biztonságos módot biztosítani az Előfizető számára az eszköz visszaszolgáltatására, valamint a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére igazolást adni. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy nem méltányolható nehézséget jelentene.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

##### **6.2.2. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasa esetén jogosult az ÁSZF 6.6. bekezdésében meghatározott, illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti, az elévülési idő egy év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 6.6. bekezdése szerinti bíróság illetékes.

Az Előfizető – fentiekén túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)**

A jelen ÁSZF vonatkozásában

- a) Előfizetői bejelentés: az Előfizetői panasz és a hibabejelentés,
  - b) Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.
- A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

**6.3.1.** Az Előfizető jogosult a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, írásban, elektronikus levélben vagy telefonon bejelentést és panaszt tenni.

**6.3.2.** A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt két évig megőrzi.

**6.3.3.** A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
  - b) ha szükséges, az Előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát, az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza
  - f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

**6.3.4.** A Szolgáltató az Előfizető panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban, vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézészt igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti, a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató az általános elintézési idő lejártá előtt köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

**6.3.5.** Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

**6.3.6.** A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni és annak 1 példányát az Előfizetőnek átadni vagy 15 napon belül megküldeni.

**6.3.7.** Díjreklamáció

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 12.3.5. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Az a Szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult az ÁSZF 12.3.5. pont szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitató bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, a 2003.évi C.törvény 142.§ (3) előírásainak megfelelő tanúsítással rendelkező számlázó rendszerrel készült, mely megfelel a hatályos jogszabályoknak és a vonatkozó PM rendeletnek.

**6.3.8.** Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

**6.3.9.** A Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződészerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű átalány kártérítés megfizetésére, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a 2.számú mellékletben meghatározott mértékű átalány kártérítés megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

**6.3.10. Az Előfizetői kártérítési igények kezelése**

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

**6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

**6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit a jelen ÁSZF 3.számú melléklete tartalmazza, naprakészen pedig a Szolgáltató [www.isis-com.hu](http://www.isis-com.hu) weboldalán található.

A Szolgáltató panaszkezelésének rendjét az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálatára elérhető a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 22.§ (7)



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére Előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Az ügyfélszolgálat útján a felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban szerződésével összefüggésben panasszal élhet.

**6.4.2. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A Szolgáltató az ügyfeleket az ügyfélszolgálaton nyitva tartási időben, érkezési sorrendben, a lehető legrövidebb időn belül igyekszik kiszolgálni.

A telefonos ügyfélszolgálaton a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

**6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

A Szolgáltató biztosítja, hogy Előfizetője igénybe vehesse bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó Szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az Előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

Belföldi és helyi tudakozódás

A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevétele az Előfizető az Előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkről és hívószámokról tudakozódhat.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás lehetséges.

A tudakozó a 11818-as tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

Belföldi Tudakozó Plusz, Nemzetközi tudakozódás

A Belföldi Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az Előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése.

A Belföldi Tudakozó Plusz kezelője Előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás kizárólag kezelői szolgáltatásnak tekinthető, a Szolgáltató a közölt információk tartalmáért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató az információ forrását megjelöli.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Nemzetközi tudakozó-szolgáltatás igénybevételével az Előfizető információt kérhet arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy Előfizető-e, és ha igen, mi az Előfizetői száma.

A tudakozó a 11824-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

**6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése**

Az Előfizető és a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az Előfizetői jogviszonyból származó igények elévülési ideje egy év.

A peres eljárásra a felek kikötik a Szombathelyi Járásbíróság, illetve értékhatártól függően a Szombathelyi Törvényszék illetékességét.

Az Előfizető nem peres eljárás kezdeményezhet a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumnál (Fogyasztóvédelmi ügyekben) és a Gazdasági Versenyhivatalnál.

**6.6.1.** A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az Előfizetők és az egyéb érintettekhez a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) jogosultak fordulni.

Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Telefon: 06/1-457-7100

A Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság elérhetőségei:

Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Fax: 06/1-468-0680

Központi tájékoztatási telefonszám:  
06/1-468-0673

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.00 - 12.00  
Szerda: 13.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 12.00

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Telefon: 06/52-522-122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.  
Telefon: 06/46-555-500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.  
Telefon: 06/72-508-800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.  
Telefon: 06/99-518-500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.  
Telefon: 06/62-568-300

Telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 16.30  
Péntek: 8.00 - 14.00

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: 06/1-457-7141  
Fax: 06/1-457-7105

**6.6.2.** Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén a fogyasztó az NMHH-n kívül az alábbi szervekhez jogosult fordulni:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (Fogyasztóvédelmi ügyek)

Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Telefon: 06/1-795-1700

Járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

**6.6.3.** A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 06/1-472-8900

**6.6.4.** Az illetékes bírósági fórum:

Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogviták eldöntésére a felek kikötik a Szombathelyi Járásbíróság, illetve értékhatártól függően a Szombathelyi Törvényszék kizárólagos illetékességét:

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Szombathelyi Törvényszék

Cím: 9700 Szombathely, Szily János u. 7.

Telefon: 94/314-365, 94/314-367

Szombathelyi Járásbíróság

Cím: 9700 Szombathely, Szily János u. 7.

Telefon: 94/314-365, 94/314-367

**6.6.5. Békéltető testületek:**

Az Előfizető – fentiekén túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a

megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: 06/76-501-525, 06/76-501-500

Fax száma: 06/76-501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu)

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: 06/72-507-154

Fax száma: 06/72-507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

**Békés Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: 06/66-324-976,446-354,451-775

Fax száma: 06/66-324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: [bmkkik@bmkkik.hu](mailto:bmkkik@bmkkik.hu)

**Heves Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: 06/36-416-660/105 mellék

Fax száma: 06/36-323-615

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei  
Békéltető Testület**

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: 06/46-501-091, 501-870

Fax száma: 06/46-501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu)

**Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: 06/1-488-2131

Fax száma: 06/1-488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: 06/62-554-250/118 mellék

Fax száma: 06/62-426-149

Név: Dékány László, Jenei Zoltán

E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Név: Pintérmé Dobó Tünde

E-mail cím: [tunde@hkik.hu](mailto:tunde@hkik.hu)

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető**

**Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.  
Telefonszáma: 06/56-510-610  
Fax száma: 06/56-370-005  
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit  
E-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu)

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető**

**Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: 06/34-513-010  
Fax száma: 06/34-316-259  
Név: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: 06/52-500-749  
Fax száma: 06/52-500-720  
Név: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: [info@hbkkik.hu](mailto:info@hbkkik.hu)

**Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér  
4-6.  
Telefonszáma: 06/22-510-310  
Fax száma: 06/22-510-312  
Név: Kirst László  
E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: 06/82-501-000  
Fax száma: 06/82-501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető**

**Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: 06/96-520-202; 520-217  
Fax száma: 06/96-520-218  
Név: Horváth László  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei**

**Békéltető Testület**

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: 06/42-311-544, 06/42-420-  
180  
Fax száma: 06/42-311-750  
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: [endrediemese@szabkam.hu](mailto:endrediemese@szabkam.hu)

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
Név: Dr. Pongó Erik  
E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: 06/74-411-661  
Fax száma: 06/74-411-456  
Név: Mátyás Tibor  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

**Pest Megyei Békéltető Testület**

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.  
Telefonszáma: 06/1-474-7921  
Fax száma: 06/1-474-7921  
Név: dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

**Vas Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
Név: Dr. Kövesdi Zoltán  
E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: 06/88-429-008  
Fax száma: 06/88-412-150  
Név: Dr. Óvári László  
E-mail cím: [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu)

**Zala Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: 06/92-550-514  
Fax száma: 06/92-550-525  
Név: Dr. Jagasits József  
E-mail cím: [zmik@zmik.hu](mailto:zmik@zmik.hu)

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői szerződésekből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

## **7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR**

**7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### **7.1.1. Egyszeri díjak**

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 2.számú mellékletben meghatározott mértékű egyszeri illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni, alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

### **7.1.2. Előfizetési díjak (rendszeres és forgalmi díjak)**

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: I-Tel telefoncsomag) 2.számú mellékletében meghatározott mértékű díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

### **7.1.3. Díjazási időszakok**

A Szolgáltató az előfizetési díjak tekintetében havi díjazási időszakokat alkalmaz. Ettől a felek az Előfizetői szerződésben eltérhetnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy akciók keretében, az akció feltételeként egyéb díjazási időszakokat állapítson meg.

### **7.1.4. Díjcsomagok**

A díjcsomagokat az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: I-Tel telefoncsomag) 2.számú melléklete tartalmazza.

**7.1.5. Határozott időtartamú Előfizetői szerződések alatt biztosított esetleges kedvezmények igénybevételére vonatkozó rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.**

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek keretében a díjakat csökkentheti.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók eléhetőségét az ÁSZF 5.számú mellékletében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépési- és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akció kiírásban, illetve az Előfizetői szerződésben megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás oka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem határozott időtartamú szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani és kárát, elmaradt hasznait az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása,

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak -akciós szerződésben meghatározott- kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

A kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelményt a Szolgáltató – minden Előfizetőjére kiterjedően – az ÁSZF 5.számú mellékletében határozza meg.

**7.1.6.** A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

A szerződés megszűnése, módosítása alkalmával esedékessé váló díjakat (amennyiben a Szolgáltató ilyet felszámít) valamint a díjazás feltételeit az Előfizetői szerződés, illetve a hűség szerződés tartalmazza.

A szünetelés és korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza, a díjazás feltételeit pedig az ÁSZF 5. bekezdése szabályozza.

A végberendezéssel kapcsolatos költség számítást és a díj visszatérítési kötelezettséget szolgáltatásonként az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

**7.1.7.** A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról a tárgyhónapot megelőzően számlát, vagy elektronikus számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet legkésőbb a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhót követő hó végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az eddig az ideig igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért a 2.számú mellékletben meghatározott díjat kell fizetni.

Ha a számlán feltüntetett fizetési határidő munkaszüneti napra esik, a fizetés határidő a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

A belépési díjat az Előfizetői szerződés megkötése után fizeti az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj, részletfizetés esetén az első részlet összegének beérkezése. A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény, vagy átutalási bizonylat bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetések esetén az Előfizető rendelkezéseinek megfelelően jár el. Amennyiben az Előfizető nem, vagy nem egyértelműen rendelkezik befizetésével kapcsolatban, akkor a befizetés a legkorábban esedékes, korábban még nem térült díjtételre kerül elszámolásra.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, a 2003.évi C.törvény 142.§ (3) előírásainak megfelelő tanúsítással rendelkező számlázó rendszerrel készült, mely megfelel a hatályos jogszabályoknak és a vonatkozó PM rendeletnek.

A Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

**7.1.8.** A díjfizetés és számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja (kézbesítési vélelem)

A Szolgáltató a tárgyhónapot megelőzően állít ki számlát. Az Előfizető havonta, a számlában feltüntetett határidőig köteles a díjat megfizetni.

Az előfizetési-díj fizetési gyakoriságát az Előfizető az egyedi szerződésben meghatározhatja. A számla kiegyenlítése - a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül - havi fizetés esetén tárgyhóban, negyedéves fizetés esetén a negyedév első hónapjában esedékes. Lehetőség van féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés választására oly módon, hogy ezekben az esetekben az Előfizető a számlázási időszak kezdetén, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül fizeti ki a vonatkozó előfizetési díjat.

A díjfizetési gyakoriságot az Előfizető az általa kért gyakoriság naptári időszakát megelőző 45 napig módosíthatja.

A legalacsonyabb csomag tekintetében a Szolgáltató gazdaságossági okok miatt nem köteles biztosítani a havi díjfizetés lehetőségét.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők, kivéve, ha az Előfizetői szerződésből más következik.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.

A Szolgáltató által postai úton megküldött számlát a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlát kézbesítette.

**7.1.9.** A befizetések elszámolása

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46.§-a szerinti módon számolja el, így ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt –ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel- elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**7.1.10. A vagyoni biztosíték**

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított zálog, vagy jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékű jog engedményezése stb. melynek összegét. Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.

A készpénzben megfizetett vagyoni biztosítékot a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek kiállított számlákra elszámolni.

Az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén a fel nem használt vagyoni biztosítékot a Szolgáltató köteles 15 napon belül az Előfizetőnek visszafizetni.

**7.1.11. Az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások kezelése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások beszedése érdekében a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Előfizetői tartozások mielőbbi rendezése érdekében az Előfizetőre vonatkozó adatokat átadni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadni.

A Szolgáltató részéről az Előfizető részére a díjtartozásról küldött írásbeli felszólítása, az elévülési időt megszakítja.

**7.1.12. Minden egyéb díj**

Az egyéb díjakat az ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

**7.2. A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

- a) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csекkel)
- b) átutalási megbízás alapján lakossági vagy vállalkozási számláról az Előfizető átutalása,
- c) amennyiben a Szolgáltató biztosítani tudja, csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámlától pénzügyi átutalás
- d) a Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötés szerződtetés esetén, a hátralék kiegyenlítésére, egyes ügyfélszolgálati irodáiban) a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosíthatja az Előfizető részére

A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltéréseket a Szolgáltató nem határoz meg, azonban fenntartja magának a jogot, hogy akció keretében az egyes fizetési módok választásához az Előfizetőnek kedvezményt adjon, vagy az akcióban való részvétel feltételeként valamely fizetési mód választását írja elő.

**7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

**7.3.1. A Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése**

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

szervződés megszégéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen de nem kizárólagosan a megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakozástatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződösszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződössel rendelkező Előfizető köteles a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű átalány kártérítés megfizetésére, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a 2.számú mellékletben meghatározott mértékű átalány kártérítés megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

#### **7.3.2. Az Előfizetői kártérítési igények kezelése**

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az Előfizetői szerződöss késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

#### **7.3.3. A Szolgáltató mentesülése a kártérítési felelősség alól**

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

**7.3.4.** Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

**7.3.5. Vis maior**

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

**7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke, és a kötbérfizetés módjai**

**7.4.1. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

Az Előfizető kötbérré jogosult, az alábbi esetekben:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől a szolgáltatás nyújtását a 2.4. bekezdésben meghatározott határidőn belül nem kezdi meg, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.6.1. bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
- b) Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 7.4.1. bekezdés a) pontja szerinti kötbér felét köteles megfizetni
- c) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.
- d) Ha a Szolgáltató az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől

## **ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**

### **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

számított 3 hónapon belüli időpontban nem teljesíti az áthelyezést a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

e) Ha a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 12.2.3. a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, és ezen legkésőbbi teljesítési időpontig az áthelyezési nem teljesíti az Előfizető kötbérre jogosult, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

f) A Szolgáltató – Előfizetői hibabejelentés esetén – a 6.1.3. szerinti 24 órás illetve 48 órás értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig kötbér fizetésére köteles. A kötbér a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg kétszerese.

g) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni a kötbér a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg négyszerese.

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni a kötbér a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

h) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

i) A számhordozási eljárásban az átvevő Szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek, ha a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (1)-ben előírt alábbi kötelezettségeit elmulasztja:

*a)* az átvevő Szolgáltató köteles munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási Előfizetői igényről az átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,

*b)* az átvevő Szolgáltató köteles az *a)* pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást KRA-nak a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdés szerinti határidővel a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (3) bekezdésben foglalt eseteket.

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

j) A számhordozási eljárásban amennyiben az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az Előfizetői hurok átengedése vagy Előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő Szolgáltató köteles a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 13. § (1) bekezdés szerint, legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő Szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

k) A számhordozás kizárólag a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (6) bekezdésében meghatározott okból utasítható el.

Amennyiben az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt

a) indoklás nélkül,

b) a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdésnek megfelelő azonosítás ellenére,

c) nem a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt,

d) nem a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy

e) a 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet 7.§ (4) bekezdés a) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el,

számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

**7.4.2.** Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott igazolt kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 6.1.2. a)-g) pontjában megjelölt esetekben. A Szolgáltató utólagos hibabejelentésre (a hibaelhárítást követően érkező hibabejelentés) nem fizet kötbért.

## **8. SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNEMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI**

### **8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

#### **8.1.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak**

**átadó Szolgáltató:** az az Előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő Szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az Előfizetői számát egy másik távbeszélő Szolgáltatóhoz viszi át;

**átvevő Szolgáltató:** az az Előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő Szolgáltató, amelynek Előfizetője Előfizetői szerződés megkötésének keretében az Előfizetői számát egy másik távbeszélő Szolgáltatótól hozza át;

**hordozott szám:** olyan földrajzi Előfizetői szám, amelyet az Előfizető az átadó Szolgáltatótól az átvevő Szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. 2004. május 01.-től a számhordozás biztosításának kötelezettsége kiterjed az ún. nem földrajzi számokra is (06-40, 06-80, 06-90-es számok);

**központi referencia adatbázis, vagy KRA:** az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a Szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a Szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

**számhordozási igény bejelentésének időpontja:** az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő Szolgáltatónál – Előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;

**számátadási időablak:** az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött Előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új Előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik;

**hívásirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződés hálózata felé továbbítja.

#### **8.1.2. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos Szolgáltatói és Előfizetői jogok és kötelezettségek**

A ISIS-COM Kft. együttműködik a többi távbeszélő Szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

A Szolgáltató, mint Előfizetői hozzáférést nyújtó átadó Szolgáltató köteles lehetővé tenni Előfizetője számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az Előfizető a

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót változtat, megtarthassa Előfizetői számát.

A Szolgáltató, mint Előfizetői hozzáférést nyújtó átvevő Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átadó) Szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő Szolgáltató az Előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett Előfizetői szerződést köt.

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefonszolgáltatók egymással e tekintetben megállapodást kötöttek.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átadó Szolgáltatót, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor, vagy azt követően az átadó Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ez esetben a számhordozás teljesítését az átadó Szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő Szolgáltatója az Előfizető képviselőjeként nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átadó Szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott Előfizetői számnak az Előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

### **8.1.3. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata**

#### **A számhordozás kezdeményezése**

Az Előfizetőnek – az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- az átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői szerződést köt,
- az átvevő Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- az Előfizető az átvevő Szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

Az átadó Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Az átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő Szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az Előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a Szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő Szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó Szolgáltatónak átadni.

### **A számhordozási eljárás**

Az átvevő Szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási Előfizetői igényről az átadó Szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az értesítést követő munkanapon 12 óra 00 percig az átvevő Szolgáltató köteles a számhordozást KRA-bejelenteni.

Amennyiben az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy Előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy az Előfizető egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották az az átvevő Szolgáltató a KRA-nak a számhordozást a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig jelenti be.

Az átadó Szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő Szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő Szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő Szolgáltató köteles az átadó Szolgáltatóval az egyeztetést 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

számhordozási igényt, valamint az átadó Szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó Szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének Előfizető általi átadó Szolgáltatónak történő ismételt átadásának napján újrateződnek.

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő Szolgáltató az igény törléséről az átadó Szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az Előfizető visszalépett indoklással törli.

A számhordozási időablakok az alábbiak:

Hétfőtől péntekig (alap időablak) 20.00 - 24.00

**8.2 Internet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – szünetmentes szolgáltatóváltási eljárás nem alkalmazható.

**8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban**

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztási eljárás nem alkalmazható.

**9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

**10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

**10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

**10.1.1. Az adatkezelés és adat tárolás célja**

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

b) A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

c) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az a) és b) pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

d) A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

e) A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

f) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

g) A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

h) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik A 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a 157.§ (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési 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;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, a 2011.évi CXII.tv.6.§(2) esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158.§ (3) bekezdés szerinti

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

**10.1.2.** Az adatkezelés időtartama: a Szolgáltató az adatokat a keletkezéstől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelheti.

**10.1.3.** A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján a következő adatokat kezelheti:

- a) a 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;
- 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) a hívó és a hívott Előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok a személyes adatok.

Személyes adat: bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "Előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában és a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11.§ (1) a) pontjában foglalt felhatalmazás alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,

- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszámát

Az Előfizető kifejezett hozzájárulásával a Szolgáltató jogosult egyéb Előfizetői személyes adatok kezelésére is (pl.: kapcsolattartóra vonatkozó személyes és elérhetőségi adatok, e-mail címek stb.). Az Előfizető a hozzájárulását bármikor ingyenesen jogosult visszavonni, amelynek kézhezvételét követően a Szolgáltató köteles a személyes adatokat haladéktalanul törölni.

A Szolgáltató a fenti adatokon túlmenően jogosult a 2003. évi C. törvényben meghatározott célból az törvényben meghatározott adatokat kezelni.

**10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

A Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását a Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a Szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:

Fodor Zoltánné

Tel: 06-94-900-900

**10.2.1.** Az ÁSZF jelen 10. bekezdésében foglalt rendelkezései a Szolgáltató adatkezelési szabályzatának minősülnek azzal, hogy a jelen 10. bekezdésben nem szabályozott kérdésekben a 2003. évi C. törvény és az Avtv.a 2011. évi CXII.tv rendelkezései az irányadók.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Az Előfizetőt és a Szolgáltató a fenti jogszabályokban meghatározott jogok illetik, és kötelezettségek terhelik.

**11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRESZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)**

**11.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei**

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve írásban jogosult megtenni és ilyen módon jogosult azokat visszavonni.

**11.2. Az Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat**

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások vonatkozásában helymeghatározó adatokat nem kezel.

**11.4. Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás**

A Szolgáltatónak nincs ilyen jellegű szolgáltatása.

**11.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás**

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**11.6. A tételes számla igénylése**

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**11.7. Az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok**

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztás nem alkalmazható.

**11.8. Az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

**12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK  
ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

**12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

**12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei**

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha:

- a) a Szolgáltató a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az Előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, szolgáltatási csomagok összetételét, jellemzőit kívánja változtatni az Előfizetői igények vagy a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok díjának gazdasági hatása és a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,
- c) a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis maior vagy a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- f) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén (különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató személyében bekövetkező változás esetén)
- g) az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

**12.1.2. Az ÁSZF módosítása**

Az általános szerződési feltételeket – azok jogszabályban meghatározott módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen közzéteszi és az abban foglaltakról a telefonszolgáltatást igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad, valamint a hatóságnak megküldi.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a 12.1. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Az általános szerződési feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 12.1.1. pont tartalmazza.

**12.1.3.** A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött egyedi Előfizetői szerződéseket engedményezés, vagy tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az egyedi Előfizetői szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

**12.1.4.** Nem minősül szerződésmódosításnak, ha a Szolgáltató a kiesett forrást más forrásból jövő jellel pótolja más Szolgáltatónak felróható, vagy egyéb a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból.

**12.1.5.** Ha a Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

nappal az Előfizetőket a 12.1.8. bekezdésben foglaltak szerint értesíteni – az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt –, kivéve:

- a) a 12.1.1.d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 12.1.1.e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

**12.1.6.** Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) (az ÁSZF 12.1.8. B)) bekezdésben meghatározott, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 26. § (2) (az ÁSZF 12.1.8. C)) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

**12.1.7.** A 12.1.8. bekezdéstől eltérően, a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 26. § (3) (az ÁSZF 12.1.8. D)) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) (az ÁSZF 12.1.8. B) a) és c)) pontjában meghatározott értesítésnek

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

**12.1.8.** Az Előfizetők értesítése

Ha jogszabály vagy az általános szerződési feltételek valamely esetben az Előfizető értesítését írja elő a Szolgáltató az értesítési kötelezettségnek az ebben a bekezdésben foglaltak szerint tehet eleget.

Az Előfizető értesítése és tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, sms-ben, e-mailben vagy más elektronikus úton. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet. A Szolgáltató az Előfizető által megadott e-mail címet, ennek hiányában az általa biztosított

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

A) Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld az Előfizetőnek, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

B) Ha a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelt érdemlően igazolhatóan megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A d) pont szerinti értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az alábbi esetekben alkalmazhatja:

- a hálózat karbantartása, felújítása, cseréje, átalakítása esetén a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően,
- vis maior és Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelme miatt jogszabályban előírt szolgáltatás-szüneteltetés esetén,
- az ÁSZF Előfizetői szerződést érintő módosítása esetén a változások hatálybalépését megelőző 30 nappal.

Nem alkalmazhatja azonban ezt az értesítési módot, ha az Előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

C) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

D) Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

E) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató által térítvény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai Szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

**12.1.9.** Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja és módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

A Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

A Szolgáltató a határozott időre kötött szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), a szerződés időtartama, a szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei, illetve a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás indokolja, vagy az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi Előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

**12.1.10. Díjmódosítás**

A szolgáltatás ellenérték (díj) fejében vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege és a piaci árak vizsgálata alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatások díját módosítani. A módosításnál figyelembe veszi a hivatalos (KSH által leközlött) előző évi fogyasztói árindex mértékét, továbbá minden olyan tényezőt, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők megváltoznak, ideértve különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a szolgáltatás kapcsolatos üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) szolgáltatás tartalmának módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

**12.1.11. Szolgáltatási csomag módosítása**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagot az Előfizetők előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Szolgáltató a szolgáltatás keretében meglévő termékek (Előfizetői szolgáltatások) változtatása során az Előfizetői igények mellett figyelembe veszi a szolgáltatási díjak gazdasági hatását és a csomagok tartalmi, minőségi, ill. egyéb jellemzőit.

**12.1.12. Az Előfizetői hívószám megváltoztatása**

Az Előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri,
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta,
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére megváltoztatja az Előfizetői hívószámot, ha annak műszaki feltételei adottak. Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésre álló számtartományból.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hívószám megváltoztatására irányuló kérelmét műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles a b) és c) pontban meghatározott esetekben az Előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíteni a hívószám megváltozásáról, és tájékoztatni jogairól.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató 60 napig - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más Előfizetőhöz. Előfizetői igény hiányában a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hívószámot 60 nap után más Előfizetőhöz rendelje.

A Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

## **12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

**12.2.1.** Az egyedi Előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető Előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik
- b) ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát,
- c) ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik
- d) Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását
- e) ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)
- f) az Előfizető kezdeményezi az általa eddig igénybe vett szolgáltatási csomag módosítását másik csomagra

Az Előfizető a szerződésmódosítást személyesen kezdeményezheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatára eljuttatva.

Az Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megváltoztatásának szabályait az ÁSZF 11. bekezdése tartalmazza.

A fizetési mód megváltoztatásnak szabályaira a szolgáltatási csomag módosítására vonatkozó előírások az irányadók.

Az Előfizető szerződésben szereplő adatainak, továbbá jogállásának, gazdálkodásának változásával kapcsolatos módosításra az ÁSZF 11. pontjában foglaltak az irányadók.

### **12.2.2. Az átírás szabályai:**

Előfizető átírás címén, írásban a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a korábbi Előfizetőnek és az új Előfizetőnek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Nem köteles a Szolgáltató az átírást 15 napon belül teljesíteni, ha az átírási kérelemben a kérelmező ennél későbbi időpontot jelölt meg. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők Előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése (igénye) átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi Előfizető jogutódja – az a személy, akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik és az átírást követő 15 napon belül köteles rendezni jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tenni a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be kötbért köteles fizetni.

Az átírás esetén az új Előfizető a jelen ÁSZF 2.számú mellékletében meghatározott díjat köteles fizetni, amelyről a Szolgáltató számlát állít ki.

**12.2.3. Az áthelyezés szabályai:**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető – írásban, a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon benyújtott – áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

A Szolgáltató a hiánytalan és a formai követelményeknek is megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az a) és b) pontban meghatározott határidőket nem tartja be kötbért köteles fizetni.

Az áthelyezés díját a jelen ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

Az áthelyezésre és az átírára vonatkozó közös szabályok:

Az áthelyezés és az átírás együttes, vagy időben egymáshoz közel eső kérelme nem irányulhat a Szolgáltató jogainak és jogos érdekeinek csorbítására vagy kijátszására, valamint nem eredményezhet olyan helyzetet, hogy az átírás és az áthelyezés eredeti rendeltetésével össze nem egyeztethető módon a szerződés módosítására irányuló előírások megkerülését eredményezze. Ilyen esetben Szolgáltató jogosult az Előfizető kérelmét megtagadni, illetve a szerződés módosítására vonatkozó szabályokat alkalmazni.

**12.2.4. A szolgáltatási csomag megváltoztatása:**

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés időtartama alatt bármikor, írásban (ide értve az e-mailben vagy faxon tett írásbeli nyilatkozatot is) vagy telefonon is kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet írásban, személyesen vagy telefonon, az ügyfélszolgálaton kell bejelenteni, ahol ezt írásban rögzítik. A szolgáltatási csomag megváltoztatási igényt a Szolgáltató legkésőbb a módosításra irányuló kérelem beérkezését követő 30 napon belül vagy a kérelemben megjelölt időpontot követő 30 napon belül teljesíti.

Nem köteles elfogadni a Szolgáltató az Előfizető szerződésmódosításra irányuló javaslatát, ha az határozott idejű Előfizetői szerződés szolgáltatási csomagjának, vagy hűség szerződésben meghatározott szolgáltatási csomag megváltoztatására irányul.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

A programcsomag módosításért fizetendő díjat a jelen ÁSZF 2.számú melléklete tartalmazza.

**12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

**12.3.1. A határozott idejű szerződés megszűnése**

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- g) a felek közös megegyezésével,
- h) rendkívüli felmondással,
- i) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői szerződés létrejöttével.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A határozott idejű szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) Előfizetői okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor
- b) az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget
- c) ha a 12.3.4. a)-f) pontjai alapján Szolgáltatói felmondásnak van helye

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A Szolgáltató az Előfizető határozott időtartamú felmondásához köthető jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja,
- c) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan hibára vonatkozó bejelentést, amit a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibaként hárított el,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. § foglaltak alkalmazásának van helye.

**12.3.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői szerződés létrejöttével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

**12.3.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4)-(5) bekezdéseiben meghatározott egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utójára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta”, „nem kereste”, a „címezett ismeretlen” vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

**12.3.4. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén**

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 12.3.3. bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti\* a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,
- f) vagy az általa nem megrendelt szolgáltatást jogosulatlanul használja, a kódolt jelet, szolgáltatást feltöri, jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni, ellene „támadást” intéz.

\* A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény különösen, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja.

**12.3.5. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén**

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, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul a területileg illetékes ügyfélszolgálati helységben bemutatni vagy Szolgáltató számára elfaxolni. Amennyiben befizetést igazoló bizonylat az értesítést tartalmazó felszólító levél, postára adását követően kerül bemutatásra vagy megküldésre, úgy az Előfizető a felszólító kezelési költségét (2.számú melléklet) is köteles megfizetni.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c) ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

**12.3.6.** A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a kárenyhítés érdekében korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

**12.3.7.** Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

**12.3.8.** A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Az 1.000- Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

**12.3.9.** Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a 2.számú melléklet szerinti átalány-kártérítést felszámítani.

**12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezésének napja. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, vagy a Szolgáltató a 12.3.4. illetve a 12.3.5. pontok szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

Az Előfizető az Előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

**12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

Az egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek tekintetében az ÁSZF 12.pontjának korábbi rendelkezései irányadóak.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

### **13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnéskor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Előfizető a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a nem tartozik felelősséggel, de az Előfizető a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

#### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatást köteles a rendeltetésszerűen és a jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint korlátozni, az Előfizetői szerződést felmondani és a nem rendeltetésszerű használatból eredő kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

#### **13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető nem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek. Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnése nem minősül a Szolgáltató részéről tulajdonnal való felhagyásnak, az ingatlanon belüli hálózati rész és az ott lévő eszközök feletti tulajdonjogát Szolgáltató ellenkező kifejezett nyilatkozatáig fenntartja.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnéskor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnéskor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a 2.számú melléklet szerinti átalány-kártérítést felszámítani.

Az Előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott elállási joga gyakorlása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Előfizető a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a nem tartozik felelősséggel, de az Előfizető a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

#### **14. A KISKORÚAK VÉDELMEÁT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

A Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 149/A bekezdés szerinti előírásnak megfelelően a kiskorúakra az interneten leselkedő veszélyekkel szemben, egy szűrési lehetőséggel ellátott szoftver elérhetőségét biztosítja.

A szoftver magyar nyelvű, ingyenes, könnyen telepíthető és használható, mely elérhető a [www.isis-com.hu](http://www.isis-com.hu) honlapon.

#### **15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA**

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.  
Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

A jelen ÁSZF-ben műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nem kerül szabályozásra.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
1. számú melléklet

## ***ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTÁSOK MEGHATÁROZÁSA***

A szolgáltatás a helyhez kötött, és a nem helyhez kötött telefonszolgáltatást jelenti, amelyek segítségével az Előfizetők az előfizetői végponton keresztül telefonszolgáltatást vehetnek igénybe. Az Előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött-, illetve helyhez nem kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobiltelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon, vagy bármely helyhez kötött- és helyhez nem kötött telefonhálózatból vagy mobiltelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az alábbiakban meghatározott VOIP alapú távbeszélő szolgáltatásokat nyújtja

- SZJ: 64.20.11.0. Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás  
SZJ: 64.20.12.1. Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás  
SZJ: 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

## **1. ALAPSZOLGÁLTATÁSOK**

### **A hívások díjazása**

Az Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj másodperc alapú, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A díjazás a 2. számú mellékletben meghatározott percdíjak alapján történik.

A forgalmi díjon felül sikeres hívás esetében a Szolgáltató kapcsolási díjat is felszámolhat. Sikeres hívásnak az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a kapcsolat ténylegesen létrejött. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást. A kapcsolási díj a hívó és a hívott Előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

Faxhívás csak az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezésről történhet. A fax hívások díjazása a hanghívásokkal azonos.

### **1.1. Helyi hívás**

Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli Előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd vagy fax hívás, amely nem minősül az 1.2. pontban meghatározott hálózaton belüli hívásnak

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
1. számú melléklet

## **1.2. Szolgáltató hálózatán belüli hívás**

A Szolgáltató hálózatához tartozó két Előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax hívás. Ilyen típusú hívás kizárólag a Szolgáltató Előfizetői között jöhet létre.

## **1.3. Belföldi távolsági hívás**

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt Előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy faxhívás, amely nem minősül az 1.2 pont szerint hálózaton belüli hívásnak. A hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a belföldi előtétet (06), a belföldi körzetszámot és az Előfizetői számot kell tárcsázni.

## **1.4. Nemzetközi hívás**

Valamely külföldi és Magyarország területén lévő Előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom.

A hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00), ország hívó (1-3 számjegy), hálózat azonosító kódot és Előfizetői vagy globális Előfizetői számot kell tárcsázni.

## **1.5. Mobil hívás**

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon Szolgáltató Előfizetői hozzáférési pontjai közötti hívás.

A hívott mobil rádiótelefon Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni.

## **1.6. Tudakozó hívás-szolgáltatások**

A Szolgáltató biztosítja, hogy Előfizetője igénybe vehesse bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó Szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az Előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

### Belföldi és helyi tudakozódás

A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az Előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkről és hívószámokról tudakozódhat.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás lehetséges.

A tudakozó a 11818-as tudakozószolgálati hívószámon érhető el.



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
1. számú melléklet

Tudakozó Plusz, Nemzetközi tudakozódás

A Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az Előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése.

A Tudakozó Plusz kezelője Előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.

A Nemzetközi tudakozó-szolgáltatás igénybevételével az Előfizető információt kérhet arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy Előfizető-e, és ha igen, mi az Előfizetői száma.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás kizárólag kezelői szolgáltatásnak tekinthető, a Szolgáltató a közölt információk tartalmáért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató az információ forrását megjelöli.

A szolgáltatás a 11824-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

### **1.7. Segélykérő (különleges) hívás**

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Hívószámok:

Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Európai egységes segélyhívó	112

A segélykérő hívások díjmentesek.

### **1.8. Belföldi zöld számra irányuló hívás**

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó Előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a Szolgáltató Előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a Szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

## **2. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK\***

### **2.1. Tartós híváskorlátozás**

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen, vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az Előfizető vonaláról.

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

#### 1. számú melléklet

A tartós híváskorlátozás típusai:

- a) nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,
- b) emeltdíjas szám (06-90; 06-91) hívásának letiltása.

A Szolgáltató a szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a távbeszélő állomásról.

Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Előfizető a segélykérő és a hibabejelentő hívásokat nem tilthatja le.

A kiegészítő szolgáltatásért Előfizető a Díjszabásban meghatározott egyszeri díjat köteles fizetni.

Az igénybevétel feltételei

A Szolgáltató a tartós híváskorlátozás bármelyik típusát a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül teljesíti.

A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

## 2.2. Hívásátirányítás

### a) Hívásátirányítás feltétel nélkül

Az Előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott távbeszélő állomásra kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

### b) Hívásátirányítás foglaltság esetén

Az Előfizető, aki a távbeszélő állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az Előfizető távbeszélő állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető távbeszélő állomására kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi Kft.

8 számozott oldalból 4. oldal

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

#### 1. számú melléklet

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

#### c) Hívásátirányítás „nem felel” esetén

Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül (30mp) nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek csengetik az Előfizető távbeszélő állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézibeszélőt.

A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő Előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő Előfizetőnek számlázzák.

### 2.3. Tételes számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető részére (az előre fizetett díjú szolgáltatások kivételével) az Eht 142. § 1. bekezdése szerinti tételes számlamellékletet küld. A számlamellékletben elkülöníthető módon feltüntetésre kerülnek a helyi, helyközi, belföldi távolsági és a nemzetközi hívások, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díjai.

A Szolgáltató tételes számlamelléklet kiadását külön díj fizetéséhez nem köti.

### 2.4. Hívásrészletezés és eseti kimutatás

Szolgáltató az Előfizető előzetes (a számlázási időszak első napját megelőző napig benyújtott) kérésére a rendszeresen kiállított számlához a díjszámítás alapjául szolgáló olyan részletesebb számlamellékletet (hívásrészletező) csatol, amely magában foglalja a díj kiszámításhoz szükséges forgalmazási és számlázási adatokat. A hívásrészletező tartalmazza az Előfizető által kezdeményezett hívások kezdő időpontját, időtartamát, a hívott számokat, a hívásegység díját és a hívás díját.

Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokat azok törléséig (a Szerződésből eredő igény elévüléséig, lásd Hkt.16.§.) az Előfizető kérésére Díjszabásban meghatározott díj ellenében nyomtatott vagy elektronikus formában, az ÁSZF 10.1.1. pontja és a hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint a hírközlési szolgáltatások adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 253/2001.(XII.18.) Kormányrendeletben meghatározott feltételek szerint átadja.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
1. számú melléklet

## **2.5. Névtelen hívás fogadásának visszautasítása**

A névtelen hívás fogadásának visszautasítása szolgáltatás lehetőséget biztosít az Előfizető számára, hogy egységesen visszautasítsa mindazokat a beérkező hívásokat, amelyeket a hívószám kijelzése nélkül kezdeményeztek telefonszámára.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas Előfizetői készülék (DTMF).

## **2.6. Hangposta szolgáltatás**

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az Előfizető számára, melyet az Előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízva az üzenet hagyás lehetőségét az Előfizető hangpostafiókjában.

A hívás hangpostára irányítását megelőzően hangjelzés hívja fel a hívó figyelmét a hangpostára irányításra. A Szolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződtetni, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe és a hívás megszakítására megállapított- a jelen ÁSZF „E” jelű mellékletében feltüntetett - időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

A szolgáltatás rövidhívószámmal kizárólag a Szolgáltató hálózatából érhető el. Más hálózatokból a társszolgáltatók tarifálásának megfelelő hívással lehet a szolgáltatást elérni. A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátírányítás „nem felel” esetén)

## **2.7. Szolgáltató választás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a Szolgáltató választást előválasztás, illetőleg hívásonkénti előtétválasztás alkalmazásával belföldi távolsági és nemzetközi hívás esetén.

## **2.8. Hívó fél Előfizetői számának megjelenítése (CLIP) és letiltása szolgáltatás (CLIR)**

A hívó fél Előfizetői számának megjelenítése (CLIP) szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél Előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás az Előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az Előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas Előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező Előfizető Szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A Szolgáltató minden Előfizetője részére megteremti annak lehetőségét, hogy hívásonkénti alapon – egyszerű módon - letilthassa vagy lehetővé tegye saját Előfizetői számának megjelenítését. A hívó fél Előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatásnak két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás.

a) Állandó letiltás:

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

#### 1. számú melléklet

Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont. Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzés tiltott, de az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

b) Hívásonkénti letiltás:

Az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt)

#### Az igénybevétel feltételei

A központ a szabad Előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámnak az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték - illetőleg amennyiben ez nem lehetséges - jelzi a hívószám hiányát.

#### Az igénybevétel korlátai

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a Szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti. Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó Előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás csak DTMF Előfizetői végberendezésről vehető igénybe, illetve a hívószám megjelenítéshez arra alkalmas készülék szükséges.

#### Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám-kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató úgy értékeli, hogy az Előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

#### 2.9. Titkos szám

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

#### Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

#### 2.10. Rejtett szám

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az Előfizetői adatokat.

#### Díjazás

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
1. számú melléklet

### **2.11. Részleges címmel történő adatkezelés**

Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján adatai közül név, telefonszám, házsám nélküli cím és foglalkozás tudakozó általi kiadása és megjelentetése a telefonkönyvben.

### **3. KEZELŐI SZOLGÁLTATÁSOK**

Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt, de biztosítja az Előfizetők és más felhasználók részére a segélykérő szolgálatok elérését.

### **4. BELFÖLDI ZÖLD SZÁM SZOLGÁLTATÁS**

A Szolgáltató azon Előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes, a beszélgetés teljes díjtételét a zöld szám Előfizetője fizeti. A szolgáltatás csak Magyarország területéről érhető el.

#### **Díjazás**

A 2. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A beszélgetési díj mértékét a hívott díjzóna, a díjazási időszak és a beszélgetés időtartama határozza meg.

\*A kiegészítő szolgáltatások közül nem mindegyik megrendelése lehetséges. Az igénybevétel feltételeiről Ügyfélszolgálatunk ad teljes körű tájékoztatást.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**  
 Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
 2. számú melléklet

**SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK**

**I-Tel telefoncsomag**

<b>Havi előfizetési díjak (Ft)</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Előfizetési díj</b>	752	203	955
<b>Számfenntartási díj<sup>1</sup></b>	394	106	500
<b>Korlátozás időtartama alatti előfizetési díj</b>	394	106	500

<sup>1</sup> szolgáltatás szüneteltetése esetén (maximum hat hónap)

<b>Egyszeri díjak (Ft)</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Bekapcsolási díj</b>	15 000	4 050	19 050
<b>Sürgősségi bekapcsolási díj</b>	0	0	0
<b>Rekonfigurációs díj<sup>5</sup></b>	7 500	2 025	9 525
<b>Végberendezés</b>	0	0	0

<b>Forgalmi díjak</b>						
	<b>Időszak *</b>			<b>Kedvezményes időszak</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Kapcsolási díj minden hívásirányba</b>	0	0	0	-	-	-
<b>Kapcsolási díj hívásonként (Ft/hívás)</b>	0	0	0	-	-	-

<b>Másodperc díjak</b>						
	<b>Időszak*</b>			<b>Kedvezményes időszak</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Vezetékes hívások (Ft/másodperc) másodperc alapú számlázás</b>						
<b>Hálózaton belüli<sup>2</sup></b>	2,36	0,64	3	-	-	-
<b>Helyi és földrajzi számozási körzeten belüli hálózaton kívüli<sup>3</sup></b>	6,3	1,7	8	-	-	-
<b>Belföldi távolsági<sup>4</sup></b>	6,7	1,8	8,5	-	-	-

<b>Mobil hívások (Ft/másodperc) másodperc alapú számlázás</b>						
	<b>Időszak*</b>			<b>Kedvezményes időszak</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>T-Mobile</b>	24,7	6,7	31,4	-	-	-
<b>Telenor (Pannon)</b>	24,7	6,7	31,4	-	-	-
<b>Vodafone</b>	24,7	6,7	31,4	-	-	-

<b>Helytől független hírközlési szolgáltatás (Ft/másodperc) másodperc alapú számlázás</b>						
	<b>Időszak*</b>			<b>Kedvezményes időszak</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>06-21-xxx-xxx</b>	6,7	1,8	8,5	-	-	-

<sup>2</sup> ISIS COM telefon előfizetők közötti hívások.

<sup>3</sup> Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetők között létrejött beszéd forgalom.

<sup>4</sup> Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizető között létrejött beszéd forgalom.

<sup>5</sup> A Szolgáltató rendszereiben történő a korábbi határozott illetve határozatlan időket érintő módosítási tevékenység, a műszaki rendszerekben végrehajtott konfigurációs beállítások módosításának díja.

\* Időszak: Minden nap 0-24 óra között.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**  
 Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
 és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
 2. számú melléklet

<b>Kényelmi szolgáltatások</b>						
	<b>Egyszeri díjak</b>			<b>Havi előfizetési díjak</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
Feltétel nélküli hívásátirányítás	500	135	635	A hívásirány szerint fizetendő		
Hívásátirányítás foglaltság esetén	500	135	635	A hívásirány szerint fizetendő		
Hívásátirányítás nem felel esetén	500	135	635	A hívásirány szerint fizetendő		
Hívásátirányítás kiválasztható szövegre	jelenleg nem elérhető					
Ne zavarj szolgáltatás	jelenleg nem elérhető					
WebFax	-	-	-	752	203	955
WebFax-meglévő előfizetés mellé	-	-	-	394	106	500
Híváskorlátozás (tartós) - egyszeri díj	500	135	635	-	-	-
<b>Távbeszélő szolgáltatások (Ft)</b>						
	<b>Egyszeri díjak</b>			<b>Havi előfizetési díjak</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
Titkos szám	-	-	-	-	-	-
Rejtett szám	-	-	-	-	-	-
Több közzététel a telefonkönyvben	-	-	-	-	-	-
Részletes számla, egyszeri (papír, email)*	500	135	635	-	-	-
Részletes számla, rendszeres (papír, email)*	-	-	-	500	135	635
Részletes számla, egyszeri (CD/floppy) első vonalra	500	135	635	-	-	-
Különleges telefonszám/szép szám	-	-	-	4000	1080	5080
Ügyfél által választott szám	-	-	-	-	-	-

\*A hívásrészletezés egyéni Előfizetők részére, havonta egy alkalommal díjmentes. Szintén egyéni Előfizetőként, két évre visszamenőleg is igényelhető, ekkor már kiállított számlához, egy esetben kérhető díjmentesen.



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

2. számú melléklet

<b>Tudakozó szolgáltatás Minden időben</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Belföldi Tudakozó Plusz és Nemzetközi tudakozó (hívószám: 11824, elszámolási egység: Ft/perc)</b>	160,7	43,4	204,1
<b>Belföldi tudakozó (hívószám: 11818, elszámolási egység: Ft/hívás)</b>	81,7	22,1	103,8
<b>Belföldi egyetemes tudakozó (hívószám: 11800, elszámolási egység: Ft/hívás)</b>	81,7	22,1	103,8
<b>Invitel Belföldi Tudakozó (hívószám: 11888, elszámolási egység: Ft/hívás)</b>	81,7	22,1	103,8
<b>Invitel Különleges Tudakozó (hívószám:11811, elszámolási egység: Ft/perc)</b>	136,7	36,9	173,6

<b>Speciális hívószámok</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Zöldszám 06-80</b>	Ingyenesen hívható		
<b>Belföldi Kékszám hívás (Ft/másodperc) másodperc alapú hívás csúcsidő (06-40)</b>	6,7	1,8	8,5
<b>Belföldi Kékszám hívás (Ft/másodperc) másodperc alapú hívás csúcsidőn kívül (06-40)</b>	6,7	1,8	8,5
<b>Hangposta (-)</b>	-		
<b>12XX; 14XX (Ft/másodperc) másodperc alapú számlázás</b>	8,7	2,3	11
<b>Kormányzati ügyféltájékoztató vonal 189 0-24 (Ft/másodperc)</b>	-	-	-
<b>Nemzeti segélyvonal (1752) Ft/hívás (áfamentes)</b>	-	-	-
<b>Segélykérő számok (104, 105, 107, 112)</b>	0	0	0
<b>EU munkavonal (185)</b>	-	-	-

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**2. számú melléklet**

<b>Kényelmi szolgáltatások</b>			
	<b>Perc díjak</b>		
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Pontos idő szolgáltatás (180) csúcsidőben és csúcsidőn kívül(Ft/másodperc)</b>	-	-	-

<b>Eljárási díjak (Ft)</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Egyszeri ügyintézési díj</b>			
<b>Névváltás / Átírási díj</b>	2 362	638	3 000
<b>Áthelyezés / költöztetés, ha van kiépített csatlakozási pont</b>	7 874	2 126	10 000
<b>Áthelyezés / költöztetés, ha nincs kiépített csatlakozási pont</b>	11 811	3 189	15 000
<b>Telefonszám csere ügyfél kérésére</b>	3 937	1 063	5 000
<b>Előfizető által kért hangbemondás</b>	-	-	-
<b>Kiszállás</b>	5 000	1 350	6 350
<b>Idegen készülék bevizsgálási díja</b>	500	135	635
<b>Expressz kiszállás</b>	-	-	-
<b>Elállási díj</b>	5 000	1 350	6 350
<b>Plusz telefon csatlakozó hely utólagos kiépítése</b>	5 000	1 350	6 350
<b>Berendezés kártérítési díj / db</b>	15 000	4 050	19 050
<b>Berendezés tápegység-kábel</b>	1 500	405	1 905
<b>Számhordozási díj</b>	5 500	1 485	6 985
<b>Szolgáltatási csomag módosítás díja</b>	-	-	-
<b>Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja</b>	5 000	1 350	6 350

<b>Visszakapcsolási díj (Ft)</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Ügyfél által kért szüneteltetés esetén</b>	2 953	797	3 750
<b>Szolgáltató általi felfüggesztés esetén</b>	2 953	797	3 750

<b>Adminisztrációs díjak (Ft)</b>			
	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>ASZF másolatának díja oldalanként</b>	39	11	50
<b>Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége</b>	472	128	600
<b>Felmondó levél kezelési költsége</b>	1 575	425	2 000
<b>Fizetési meghagyás kezelési költsége</b>	4 921	1 329	6 250
<b>Számlamásolat díja</b>	709	191	900

<b>Nemzetközi hívások* (Ft/másodperc)</b>				
<b>Ország</b>	<b>Hívásirány</b>	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
Afghanistan	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
Albania	Helyhez kötött	36,700	9,9	46,6

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távszóló Szolgáltatáshoz**

**2. számú melléklet**

Algeria	Helyhez kötött	36,700	9,9	46,6
Algeria	Mobil	47,700	12,9	60,6
American Samoa	Helyhez kötött	24,700	6,7	31,4
Andorra	Helyhez kötött	12,700	3,4	16,1
Andorra	Mobil	76,700	20,7	97,4
Angola	Helyhez kötött	45,700	12,3	58,0
Angola	Mobil	66,700	18,0	84,7
Anguilla	Helyhez kötött	71,700	19,4	91,1
Antigua And Barbuda	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Antigua And Barbuda	Mobil	46,700	12,6	59,3
Argentina	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Argentina	Mobil	31,700	8,6	40,3
Armenia	Helyhez kötött	38,700	10,4	49,1
Armenia	Mobil	63,700	17,2	80,9
Aruba	Helyhez kötött	69,700	18,8	88,5
Australia	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Australia	Mobil	45,700	12,3	58,0
Austria	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Austria	Mobil	50,700	13,7	64,4
Austria	Nem helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Azerbaijan	Helyhez kötött	41,700	11,3	53,0
Azerbaijan	Mobil	55,700	15,0	70,7
Bahamas	Helyhez kötött	17,700	4,8	22,5
Bahamas	Mobil	17,700	4,8	22,5
Bahrain	Helyhez kötött	36,700	9,9	46,6
Bahrain	Mobil	36,700	9,9	46,6
Bangladesh	Helyhez kötött	23,700	6,4	30,1
Bangladesh	Mobil	21,700	5,9	27,6
Barbados	Helyhez kötött	63,700	17,2	80,9
Barbados	Mobil	63,700	17,2	80,9
Belarus	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Belarus	Mobil	76,700	20,7	97,4
Belgium	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Belgium	Mobil	53,700	14,5	68,2
Belize	Helyhez kötött	73,700	19,9	93,6
Belize	Mobil	73,700	19,9	93,6
Benin	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Bermuda	Helyhez kötött	26,700	7,2	33,9
Bhutan	Helyhez kötött	56,700	15,3	72,0
Bhutan	Mobil	56,700	15,3	72,0
Bolivia	Helyhez kötött	39,700	10,7	50,4
Bolivia	Mobil	51,700	14,0	65,7
Bosnia And Herzegovina	Helyhez kötött	42,700	11,5	54,2
Bosnia And Herzegovina	Mobil	86,700	23,4	110,1
Botswana	Helyhez kötött	38,700	10,4	49,1
Botswana	Mobil	75,700	20,4	96,1
Brazil	Helyhez kötött	57,700	15,6	73,3
Brazil	Mobil	57,700	15,6	73,3
Brunei Darussalam	Helyhez kötött	18,700	5,0	23,7
Brunei Darussalam	Mobil	18,700	5,0	23,7
Bulgaria	Helyhez kötött	10,700	2,9	13,6
Burkina Faso	Helyhez kötött	71,700	19,4	91,1
Burundi	Helyhez kötött	30,700	8,3	39,0
Burundi	Mobil	46,700	12,6	59,3
Cambodia	Helyhez kötött	30,700	8,3	39,0
Cambodia	Mobil	30,700	8,3	39,0
Cameroon	Helyhez kötött	57,700	15,6	73,3
Cameroon	Mobil	67,700	18,3	86,0
Canada	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Cape Verde	Helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
Cape Verde	Mobil	86,700	23,4	110,1

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távszóló Szolgáltatáshoz**

**2. számú melléklet**

Cayman Islands	Helyhez kötött	63,700	17,2	80,9
Chad	Helyhez kötött	49,700	13,4	63,1
Chile	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
Chile	Mobil	43,700	11,8	55,5
China	Helyhez kötött	7,700	2,1	9,8
China	Mobil	7,700	2,1	9,8
Colombia	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Colombia	Mobil	34,700	9,4	44,1
Congo	Helyhez kötött	53,700	14,5	68,2
Congo The Democratic Republic Of The	Helyhez kötött	91,700	24,8	116,5
Congo The Democratic Republic Of The	Mobil	91,700	24,8	116,5
Costa Rica	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Costa Rica	Mobil	21,700	5,9	27,6
Croatia	Helyhez kötött	11,200	3,0	14,2
Croatia	Mobil	60,700	16,4	77,1
Cuba	Helyhez kötött	356,700	96,3	453,0
Cyprus	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Cyprus	Mobil	18,700	5,0	23,7
Czech Republic	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Czech Republic	Mobil	50,700	13,7	64,4
Denmark	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Denmark Mobile	Mobil	64,700	17,5	82,2
Denmark Mobile Others	Mobil	58,700	15,8	74,5
Dominica	Helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
Dominican Republic	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Dominican Republic	Mobil	40,700	11,0	51,7
Ecuador	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Ecuador	Mobil	73,700	19,9	93,6
Egypt	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Egypt	Mobil	46,700	12,6	59,3
El Salvador	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
El Salvador	Mobil	86,700	23,4	110,1
Equatorial Guinea	Helyhez kötött	69,700	18,8	88,5
Eritrea	Helyhez kötött	60,700	16,4	77,1
Estonia	Helyhez kötött	9,700	2,6	12,3
Estonia	Mobil	86,700	23,4	110,1
Ethiopia	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
Ethiopia	Mobil	90,700	24,5	115,2
Faroe Islands	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Faroe Islands	Mobil	76,700	20,7	97,4
Fiji	Helyhez kötött	79,700	21,5	101,2
Fiji	Mobil	79,700	21,5	101,2
Finland	Helyhez kötött	20,700	5,6	26,3
Finland	Mobil	46,700	12,6	59,3
France	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
France	Mobil	48,700	13,1	61,8
Gabon	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Gabon	Mobil	76,700	20,7	97,4
Georgia	Helyhez kötött	17,700	4,8	22,5
Georgia	Mobil	45,700	12,3	58,0
Germany	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Germany	Mobil	49,700	13,4	63,1
Germany	Nem helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Ghana	Helyhez kötött	27,700	7,5	35,2
Ghana	Mobil	67,700	18,3	86,0
Gibraltar	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Gibraltar	Mobil	91,700	24,8	116,5
Greece	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Greece	Mobil	51,700	14,0	65,7
Grenada	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távszóló Szolgáltatáshoz**

**2. számú melléklet**

Guadeloupe	Helyhez kötött	15,200	4,1	19,3
Guam	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Guatemala	Helyhez kötött	50,700	13,7	64,4
Guatemala	Mobil	50,700	13,7	64,4
Guinea	Helyhez kötött	70,700	19,1	89,8
Guinea	Mobil	70,700	19,1	89,8
Guinea-Bissau	Mobil	70,700	19,1	89,8
Haiti	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Haiti	Mobil	76,700	20,7	97,4
Honduras	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Honduras	Mobil	76,700	20,7	97,4
Hong Kong	Helyhez kötött	7,700	2,1	9,8
Hong Kong	Mobil	8,700	2,3	11,0
Iceland	Helyhez kötött	9,700	2,6	12,3
Iceland	Mobil	79,700	21,5	101,2
India	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
India	Mobil	16,700	4,5	21,2
Indonesia	Helyhez kötött	29,700	8,0	37,7
Indonesia	Mobil	43,700	11,8	55,5
International Numbers	Nem helyhez kötött	6,700	1,8	8,5
Iran	Helyhez kötött	39,700	10,7	50,4
Iran	Mobil	39,700	10,7	50,4
Iraq	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Ireland	Helyhez kötött	7,450	2,0	9,5
Ireland	Mobil	81,700	22,1	103,8
Ireland	Nem helyhez kötött	7,450	2,0	9,5
Israel	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Israel	Mobil	31,700	8,6	40,3
Italy	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Italy Mobile	Mobil	70,700	19,1	89,8
Italy Mobile Others	Mobil	70,700	19,1	89,8
Jamaica	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Jamaica	Mobil	86,700	23,4	110,1
Japan	Helyhez kötött	10,700	2,9	13,6
Japan	Mobil	47,700	12,9	60,6
Jordan	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Jordan	Mobil	37,700	10,2	47,9
Kazakhstan	Helyhez kötött	37,700	10,2	47,9
Kazakhstan	Mobil	47,700	12,9	60,6
Kenya	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Kenya	Mobil	50,700	13,7	64,4
Korea Republic of	Helyhez kötött	10,700	2,9	13,6
Korea Republic of	Mobil	19,700	5,3	25,0
Kuwait	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Kuwait	Mobil	46,700	12,6	59,3
Kyrgyzstan	Helyhez kötött	39,700	10,7	50,4
Kyrgyzstan	Mobil	39,700	10,7	50,4
Laos	Helyhez kötött	25,700	6,9	32,6
Latvia	Helyhez kötött	15,700	4,2	19,9
Latvia	Mobil	64,700	17,5	82,2
Lebanon	Helyhez kötött	41,700	11,3	53,0
Lebanon	Mobil	61,700	16,7	78,4
Lesotho	Helyhez kötött	51,700	14,0	65,7
Lesotho	Mobil	70,700	19,1	89,8
Liberia	Helyhez kötött	90,700	24,5	115,2
Liberia	Mobil	90,700	24,5	115,2
Libyan Arab Jamahiriya	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Libyan Arab Jamahiriya	Mobil	86,700	23,4	110,1
Liechtenstein	Helyhez kötött	18,700	5,0	23,7
Lithuania	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Lithuania	Mobil	55,700	15,0	70,7
Luxembourg	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**2. számú melléklet**

Luxembourg	Mobil	66,700	18,0	84,7
Macao	Helyhez kötött	14,700	4,0	18,7
Macao	Mobil	14,700	4,0	18,7
Macedonia	Helyhez kötött	29,700	8,0	37,7
Macedonia	Mobil	85,700	23,1	108,8
Madagascar	Helyhez kötött	96,700	26,1	122,8
Malawi	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Malawi	Mobil	56,700	15,3	72,0
Malaysia	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Malaysia	Mobil	16,700	4,5	21,2
Maldives	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Maldives	Mobil	76,700	20,7	97,4
Mali	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Malta	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Malta	Mobil	81,700	22,1	103,8
Marshall islands	Helyhez kötött	91,700	24,8	116,5
Martinique	Helyhez kötött	13,700	3,7	17,4
Martinique	Mobil	91,700	24,8	116,5
Mauritania	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Mauritania	Mobil	66,700	18,0	84,7
Mauritius	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Mauritius	Mobil	46,700	12,6	59,3
Mexico	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Mexico	Mobil	46,700	12,6	59,3
Micronesia	Helyhez kötött	81,700	22,1	103,8
Moldova	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Moldova	Mobil	61,700	16,7	78,4
Monaco	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Monaco	Mobil	91,700	24,8	116,5
Mongolia	Helyhez kötött	33,700	9,1	42,8
Montenegro	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Montenegro	Mobil	90,700	24,5	115,2
Montserrat	Helyhez kötött	50,700	13,7	64,4
Morocco	Helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
Morocco	Mobil	91,700	24,8	116,5
Mozambique	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
Mozambique	Mobil	80,700	21,8	102,5
Namibia	Helyhez kötött	30,700	8,3	39,0
Namibia	Mobil	70,700	19,1	89,8
Nepal	Helyhez kötött	61,700	16,7	78,4
Netherlands	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Netherlands	Mobil	60,700	16,4	77,1
Netherlands	Nem helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Netherlands Antilles	Helyhez kötött	43,700	11,8	55,5
Netherlands Antilles	Mobil	43,700	11,8	55,5
New Caledonia	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
New Zealand	Helyhez kötött	9,700	2,6	12,3
New Zealand	Mobil	76,700	20,7	97,4
Nicaragua	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Nicaragua	Mobil	76,700	20,7	97,4
Niger	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Niger	Mobil	50,700	13,7	64,4
Nigeria	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Nigeria	Mobil	46,700	12,6	59,3
Northern Mariana Islands	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Norway	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Norway	Mobil	66,700	18,0	84,7
Oman	Helyhez kötött	61,700	16,7	78,4
Oman	Mobil	61,700	16,7	78,4
Pakistan	Helyhez kötött	44,700	12,1	56,8
Palestine	Helyhez kötött	70,700	19,1	89,8
Palestine	Mobil	70,700	19,1	89,8
Panama	Helyhez kötött	13,700	3,7	17,4
Panama	Mobil	41,700	11,3	53,0

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**

Korlátolt Felelősségű Társaság

**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**

**2. számú melléklet**

Paraguay	Helyhez kötött	37,700	10,2	47,9
Paraguay	Mobil	47,700	12,9	60,6
Peru	Helyhez kötött	14,700	4,0	18,7
Peru	Mobil	60,700	16,4	77,1
Philippines	Helyhez kötött	50,700	13,7	64,4
Philippines	Mobil	55,700	15,0	70,7
Poland	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Poland Mobile	Mobil	40,700	11,0	51,7
Poland Mobile Others	Mobil	86,700	23,4	110,1
Portugal	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Portugal	Mobil	60,700	16,4	77,1
Puerto Rico	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Qatar	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Qatar	Mobil	76,700	20,7	97,4
Reunion	Helyhez kötött	26,700	7,2	33,9
Romania	Helyhez kötött	9,700	2,6	12,3
Romania Alt	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
Romania Mobile	Mobil	41,700	11,3	53,0
Romania Mobile Others	Mobil	57,700	15,6	73,3
Russian Federation	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Russian Federation	Mobil	21,700	5,9	27,6
Russian Federation Main Cities	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Russian Federation Sovintel	Helyhez kötött	13,700	3,7	17,4
Rwanda	Helyhez kötött	43,700	11,8	55,5
Rwanda	Mobil	43,700	11,8	55,5
Saint Kitts And Nevis	Helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
Saint Lucia	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
Saint Pierre And Miquelon	Helyhez kötött	96,700	26,1	122,8
Saint Vincent And The Grenadines	Helyhez kötött	80,700	21,8	102,5
San Marino	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
Saudi Arabia	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Saudi Arabia	Mobil	63,700	17,2	80,9
Senegal	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Senegal	Mobil	66,700	18,0	84,7
Serbia and Montenegro	Helyhez kötött	26,700	7,2	33,9
Serbia and Montenegro	Mobil	70,700	19,1	89,8
Seychelles	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Seychelles	Mobil	40,700	11,0	51,7
Singapore	Helyhez kötött	7,700	2,1	9,8
Singapore	Mobil	7,700	2,1	9,8
Slovakia	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Slovakia	Mobil	56,700	15,3	72,0
Slovenia	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Slovenia	Nem helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Slovenia Mobile	Mobil	100,700	27,2	127,9
Slovenia Mobile Others	Mobil	111,700	30,2	141,9
South Africa	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
South Africa	Mobil	55,700	15,0	70,7
Spain	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Spain Mobile	Mobil	46,700	12,6	59,3
Spain Mobile Others	Mobil	56,700	15,3	72,0
Sri Lanka	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Sri Lanka	Mobil	46,700	12,6	59,3
Sudan	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Suriname	Mobil	70,700	19,1	89,8
Sweden	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távszóló Szolgáltatáshoz

#### 2. számú melléklet

Sweden	Mobil	40,700	11,0	51,7
Switzerland	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Switzerland Mobile	Mobil	66,700	18,0	84,7
Switzerland Mobile Others	Mobil	100,700	27,2	127,9
Syrian Arab Republic	Helyhez kötött	56,700	15,3	72,0
Syrian Arab Republic	Mobil	60,700	16,4	77,1
Taiwan	Helyhez kötött	7,700	2,1	9,8
Taiwan	Mobil	29,700	8,0	37,7
Tajikistan	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Tajikistan	Mobil	40,700	11,0	51,7
Tanzania	Helyhez kötött	40,700	11,0	51,7
Tanzania	Mobil	50,700	13,7	64,4
Thailand	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Thailand	Mobil	7,200	1,9	9,1
Trinidad And Tobago	Helyhez kötött	31,700	8,6	40,3
Trinidad And Tobago	Mobil	35,700	9,6	45,3
Tunisia	Helyhez kötött	57,700	15,6	73,3
Turkey	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Turkey Mobile	Mobil	46,700	12,6	59,3
Turkey Mobile North Cyprus	Mobil	51,700	14,0	65,7
Turkey North Cyprus	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Turkmenistan	Helyhez kötött	43,700	11,8	55,5
Turkmenistan	Mobil	43,700	11,8	55,5
Turks And Caicos Islands	Helyhez kötött	76,700	20,7	97,4
Uganda	Helyhez kötött	46,700	12,6	59,3
Uganda	Mobil	50,700	13,7	64,4
Ukraine	Helyhez kötött	61,700	16,7	78,4
Ukraine	Mobil	40,700	11,0	51,7
United Arab Emirates	Helyhez kötött	61,700	16,7	78,4
United Arab Emirates	Mobil	61,700	16,7	78,4
United Kingdom	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
United Kingdom Mobile	Mobil	221,700	59,9	281,6
United Kingdom Mobile Others	Mobil	221,700	59,9	281,6
United Kingdom Personal	Nem helyhez kötött	86,700	23,4	110,1
United States	Helyhez kötött	7,200	1,9	9,1
Uruguay	Helyhez kötött	24,700	6,7	31,4
Uruguay	Mobil	69,700	18,8	88,5
Uzbekistan	Helyhez kötött	29,700	8,0	37,7
Uzbekistan	Mobil	29,700	8,0	37,7
Venezuela	Helyhez kötött	11,700	3,2	14,9
Venezuela	Mobil	46,700	12,6	59,3
Vietnam	Helyhez kötött	31,700	8,6	40,3
Vietnam	Mobil	31,700	8,6	40,3
Virgin Islands British	Helyhez kötött	66,700	18,0	84,7
Virgin Islands U,S,	Helyhez kötött	8,700	2,3	11,0
Yemen	Helyhez kötött	51,700	14,0	65,7
Yemen	Mobil	51,700	14,0	65,7
Zambia	Helyhez kötött	16,700	4,5	21,2
Zambia	Mobil	46,700	12,6	59,3
Zimbabwe	Helyhez kötött	21,700	5,9	27,6
Zimbabwe Mobile	Mobil	76,700	20,7	97,4



**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi**  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
**2. számú melléklet**

\*Nemzetközi hívás: olyan hívás, amelyben a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi  
Korlátolt Felelősségű Társaság**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
**3. számú melléklet**

***SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET:***

- Szombathely
- Sé
- Zanat
- Nemesbőd
- Gyöngyösfalu
- Lukácsháza
- Náriai
- Gencsapáti
- Salköveskút
- Vassurány
- Dozmat
- Torony
- Vát
- Vasasszonyfa
- Kőszeg
- Kőszegpaty
- Ják
- Vasszilvág
- Tömörd
- Tanakajd
- Táplánszentkereszt
- Sorokpolány
- Sorkikápolna
- Sorkifalud
- Nemeskolta
- Bucusu
- Kisnyom

A Szolgáltató a felsorolt szolgáltatási területek egyes részein nyújtja a VOIP telefon szolgáltatást.

**ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi  
Korlátolt Felelősségű Társaság**  
**Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-,  
és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz**  
**3. számú melléklet**

***ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI***

Központi ügyfélszolgálat:

Cím:	9700 Szombathely, II.Rákóczi Ferenc utca 1.	
Tel.:	06/94-900-900	
	06/80-324-053	zöldszám
	06/94-333-435	
Fax:	06/94-501-617	
Nyitvatartás:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
Telefonos ügyfélszolgálat:	Hétfő- Csütörtök:	8:00 - 17:00 óráig
	Péntek:	8:00 - 16:00 óráig
	Egyéb időpontokban, üzenetrögzítő	
E-mail:	info@isiscom.hu	
	e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el	

## ***A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓI, CÉLÉRTÉKEI***

### **Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

#### **1. Új hozzáférési létesítési idő**

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

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 különösen:

- 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 ajánlattevő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

**Minimál érték: 15 nap      Céllérték: 15 nap**

#### **2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

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

Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, 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 hozzáférésről 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 különösen:

- 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,

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

4. számú melléklet

- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

**Minimál érték: 72 óra      Célérték: 72 óra**

#### 3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérően alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

A mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz Szolgáltató általi fogadása és a válaszevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja

**Minimál érték: 30 nap      Célérték: 30 nap**

#### 4. A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

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

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra jelen mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott Előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

**Minimál érték: 90%      Célérték: 90%**

#### 5. A sikeres hívások aránya

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött-, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

4. számú melléklet

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

**Minimál érték: 97,3%      Célérték: 97,3%**

#### 6. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

**Minimál érték: 12 mp      Célérték: 12 mp**

#### 7. Kezelő, hibafelvevő válaszideje

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje. (%)

A mutató értéke a telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőnek 60 másodpercen belüli bejelentkezésének százalékos aránya, az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.

**Minimál érték: 75%      Célérték: 75%**

#### 8. Network Effectiveness Ratio (NER)

A NER paraméter jelzi a hálózat képességét a távolvégi terminál felé történő hívásvégződésre. 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. A NER kizárja az előfizető és a terminál viselkedéséből adódó tényezőket.

$$\text{NER} = \frac{\text{Sikeres hívásfelépítés}}{\text{Összes hívás}} * 100$$

**Minimál érték: kisebb mint 3%      Célérték: kisebb mint 3%**

#### 9. Sikeres SMS-továbbítás aránya

A Szolgáltató nem továbbít SMS-eket távközlő hálózatában.

#### 10. Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam

**Minimál érték: legalább 2 mp      Célérték: legalább 2 mp**

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz

4. számú melléklet

#### A VOIP telefon szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	15 nap
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	72 óra
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	30 nap
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	98%	98%
5. A sikeres hívások aránya	97,3	97,3
6. A hívás felépítési ideje	12mp	12mp
7. Kezelő, hibafeltevő válaszideje	75%	75%
8. Network Effectiveness Ratio (NER)	≤3%	≤3%
9. Sikeres SMS továbbítás aránya	/	/
10. Hangposta szolgáltatásra végződő hívás esetén a hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam	2mp≤	2mp≤

## ISIS-COM Szolgáltató Kereskedelmi

Korlátolt Felelősségű Társaság

### Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött, és Internet Protokoll Alapú Helyhez Nem Kötött Távbeszélő Szolgáltatáshoz 5. számú melléklet

#### ***AKCIÓK LEÍRÁSA, AZ IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI:***

A Szolgáltató által alkalmazott akciók részletes leírását, azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az alábbi feltételrendszer tartalmazza:

#### ***EGYÉNI, ÜZLETI ÜGYFELEK:***

##### **Az igénybevétel helye:**

- Az ÁSZF-ben feltüntetett szolgáltatási területek.

##### **Az akció időtartama:**

- 2014.01.01-től visszavonásig.

##### **Feltételrendszer:**

- Belépési díjből 100% kedvezmény.
- Az akció 12, vagy 24 hónapig tartó határozott idejű szerződés esetén érvényes.
- Új szolgáltatás aktiválása esetén, Egyéni és Üzleti előfizetők számára érvényes.
- Az Egyéni és Üzleti előfizetők az akció időtartama alatt az ÁSZF-ben szerepeltetett listaáras havidíjakat fizetik.