
**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA
MELLÉKLETEK**

TARTALOM

1. sz. melléklet - DÍJSZABÁS.....	3
2. sz. melléklet - SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET.....	7
3. sz. melléklet - ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ.....	8
1. Bevezetés	8
2. Adatvédelmi jogszabályok	8
3. Meghatározások	8
4. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre	9
5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama	11
6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei.....	11
7. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége.....	14
8. Az előfizető jogorvoslati lehetősége	14
9. Előfizetői hozzájárulás	15
4. sz. melléklet - ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK.....	16
5. sz. melléklet - SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGI MUTATÓK.....	17
1. Szolgáltatásminőségi célértékek.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.

1. sz. melléklet - DÍJSZABÁS

A díjak tartalmazzák a 25 %-os általános forgalmi adót (áfa)!

		ALAP Díjcsomag	
		Bruttó díjak [Ft]	
Kapcsolási díj		0.00	
Elszámolás		Perc alapú	
Típus	Irányok	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül
Belföldi Vezetékes	Hálózaton belüli hívások	0.00	0.00
	Helyi és Helyközi (hálózaton kívüli)	8.34	4.16
	Távolsági (hálózaton kívüli)	16.66	8.34
Belföldi Mobil	Pannon GSM	57.29	41.66
	T-Mobile	57.29	41.66
	Vodafone	57.29	41.66
Nemzetközi	1. zóna	20.41	
	2. zóna	40.63	
	3. zóna	45.84	
	4. zóna	60.41	
	5. zóna	77.09	
	6. zóna	91.66	
	7. zóna	102.09	
	8. zóna	143.75	
	9. zóna	154.16	
	10. zóna	185.41	
	11. zóna	420.84	
SAT	SAT 1	1,500.00	
	SAT 2	2,125.00	
	SAT 3	2,750.00	
Speciális	112, 104, 105, 107	0.00	
	Zöld szám	0.00	
	Kék szám	8.34	4.16
	180	20.84	
	197	125.00	
	198	65.63	
	199	162.50	
Audiofix HUF 100,00	125.00		
Audiofix HUF 1000,00	1,250.00		
Audiofix HUF 120,00	150.00		
Audiofix HUF 125,00	156.25		
Audiofix HUF 1500,00	1,875.00		
Audiofix HUF 160,00	200.00		
Audiofix HUF 175,00	218.75		

Audiofix HUF 2000,00		2,500.00
Audiofix HUF 240,00		300.00
Audiofix HUF 250,00		312.50
Audiofix HUF 300,00		375.00
Audiofix HUF 40,00		50.00
Audiofix HUF 400,00		500.00
Audiofix HUF 4000,00		5,000.00
Audiofix HUF 450,00		562.50
Audiofix HUF 500,00		625.00
Audiofix HUF 550,00		687.50
Audiofix HUF 60,00		75.00
Audiofix HUF 600,00		750.00
Audiofix HUF 75,00		93.75
Audiofix HUF 750,00		937.50
Audiofix HUF 825,00		1,031.25
Audiofix HUF 88,00		110.00
Audiofix HUF 900,00		1,125.00
Audiotex HUF 120,00		150.00
Audiotex HUF 125,00		156.25
Audiotex HUF 150,00		187.50
Audiotex HUF 160,00		200.00
Audiotex HUF 180,00		225.00
Audiotex HUF 200,00		250.00
Audiotex HUF 240,00		300.00
Audiotex HUF 250,00		312.50
Audiotex HUF 300,00		375.00
Audiotex HUF 320,00		400.00
Audiotex HUF 360,00		450.00
Audiotex HUF 380,00		475.00
Audiotex HUF 400,00		500.00
Audiotex HUF 500,00		625.00
Audiotex HUF 65,00		81.25
Audiotex HUF 75,00		93.75

TELEFON Havidíjak	
Bruttó díjak [Ft]	
Telefon + KábelTV + Internet	1,250
Telefon + Internet	1,563
Telefon + KábelTV	1,771
Telefon	1,979

Egyéb díjak	Bruttó ár
Egyszeri díjak	
Adminisztrációs díj	375 Ft + 10 Ft/oldal
Áthelyezési díj	3,125 Ft
Átírási díj	1,041 Ft
Bekapcsolási díj	26,041 Ft
Szüneteltetési díj	625 Ft
Kiszállási díj	3,000 Ft
Expressz kiszállási díj	3,750 Ft
Fizetési felszólítás díja ajánlott levél esetén / db	500 Ft
Fizetési felszólítás díja tértivevényes levél esetén / db	781 Ft
Kiegészítő bekapcsolási díj	Egyedi megállapodás alapján
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja	2,188 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja	26,250 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék	13,125 Ft
Kikapcsolási díj	1,041 Ft
Visszakapcsolási díj	1,041 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj	1,041 Ft
Vizsgálati díj	2,500 Ft + a mindenkori hatósági díj
Telefonszám csere ügyfél kérésére	5,209 Ft
Plusz telefon csatlakozó hely utólagos kiépítése / db	3,125 Ft
Számhordozási díj	5,209 Ft
Titkos szám	521 Ft
Rejtett szám	521 Ft

Részletes számla, Egyéni ügyfeleknek egyszeri (papír, e-mail) / db	0 Ft
Részletes számla, Egyéni ügyfeleknek rendszeres (papír, e-mail) / hó	0 Ft
Részletes számla, Üzleti ügyfeleknek egyszeri (papír, e-mail) / db	313 Ft
Részletes számla, Üzleti ügyfeleknek rendszeres (papír, e-mail) / hó	313 Ft
Különleges telefonszám / szép szám	12,500 Ft
Ügyfél által választott szám	3,125 Ft
Értéknövelt szolgáltatások	
Hívószámkijelzés (bejövő)	0 Ft
Hívástiltás (nemzetközi)	10 Ft
Hívástiltás (prémium)	10 Ft
Hívásátirányítás, ha foglalt	313 Ft
Hívásátirányítás, ha nincs válasz	313 Ft
Minden hívás átirányítása	313 Ft
Hívástiltás (minden kimenő)	313 Ft
Kimenő hívószámtiltás	0 Ft
Különleges kiviteli feltételek esetén fizetendő felárak	
Föld alatti létesítési felár Ft/óra/fő	Egyedi megállapodás alapján
Az alkalmazott technológiától eltérő kivitelezés díja Ft/óra/fő	2,084 Ft
Javítási szerelési munka óradíja Ft/óra/fő	3,750 Ft

2. sz. melléklet - SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET

Ádánd
Balatonföldvár
Balatonlelle
Balatonöszöd
Balatonszabadi
Balatonszárszó
Balatonszemes
Kőröshegy
Ságvár
Siófok
Siójut
Szántód
Szólád
Tab
Zamárdi

3. sz. melléklet - ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezetés

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

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

Adatvédelmi jogszabályok

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

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

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

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény,

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

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

Meghatározások

- **Személyes adat**

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

- **Adatkezelés**

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

- **Adatfeldolgozás**

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

- **Adattovábbítás**

Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

- **Nyilvánosságra hozatal**

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

- **Adatkezelő**

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

- **Adatfeldolgozó**

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

- **Gépi feldolgozás**

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

- **Adattörlés**

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

A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

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

az Előfizetői Szerződés kötelező elemei:

az Előfizető neve,

lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye,

a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,

a nem természetes személy előfizető cégjegyzékszám, más nyilvántartási száma, bankszámlaszám,

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

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

a hívás vagy az egyéb szolgáltatás dátuma,

az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,

a hívó és a hívott előfizetői számok,

a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

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

Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő 0 alatt meghatározott adatait is nyilvántartásba kell venni.

A 0-ban meghatározott adatokat, valamint az igénybejelentés kötelező tartalmi elemeit a Szolgáltató már az igénybejelentést követően – a szolgáltatás teljesítésének érdekében – nyilvántartásba veszi és kezeli.

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

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

- az Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját
- az Előfizetői / bejelentői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát, a behatárolásra tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), valamint eredményét,
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult. Az Előfizető e hozzájáruló nyilatkozatát bármikor jogosult feltétel nélkül a Szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni.

Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot.

A nyilvános vagy információs Szolgáltatókon keresztül hozzáférhető, nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvek, előfizetői listák vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető adatai – saját kérésére – kimaradjanak a telefonkönyvből, előfizetői listákból vagy címtárakból; a telefonkönyvben feltüntetésre kerüljön, hogy az Előfizető személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra, valamint hogy lakcímét csak részben tüntessék fel a telefonkönyvben.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja

a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,

a hívó Előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáféréseknél letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken,

a hívó Előfizetőnek, hogy hívásonként - az előző pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,

a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg.

A Szolgáltató ingyenesen köteles Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely

arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító Előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító Előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását.

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a Szolgáltatás nyújtásával és igénybevételevel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységnek megvalósítása céljából felhasználja.

Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

A 0 szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 0-0. szerinti adatok pedig az Előfizetői Szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

5.2 A Szolgáltató a 0 szerinti adatokat tartalmazó, rendszerében keletkezett fájlokat az annak alapján kiállított számlára vonatkozó elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles.

1.3 A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabelátó eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, írásban vagy hangfelvétellel, illetve egyéb elektronikus úton nyilvántartásban rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi.

1.4 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásig kezelhetők.

Az Igénylő adatai, ha az igénybejelentés eredményeképpen a felek között Előfizetői Szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a Szolgáltató által (5. pont első bekezdés). Amennyiben a Szolgáltató a szerződéskötést a vonatkozó jogszabályokban foglaltak alapján megtagadja, az Igénylő adatait nyilvántartásából törli.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetlenné tevő módon törölni köteles.

Az előfizetői adatok továbbításának esetei

- **Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**

A Szolgáltató; saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg

tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából

csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatit. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentéseke vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

- **Előfizetői adatok továbbítása külföldre az előfizető hozzájárulásával**

Az Előfizető a Szolgáltató által közétett ÁSZF és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek a Szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészében azonos a Szolgáltató tulajdonosával.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII. tv. 9. §.)

Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adatival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a pont rendelkezései szerint jár el.

- **Előfizetői hozzájárulásától független adattovábbítás**

A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatást végzik; a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató átadja az előfizetői adatokat:

**a nemzetbiztonság,
a honvédelem és a közbiztonság védelme,
a közbiztonság bűncselekmények,
a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából, valamint bírósági végrehajtás céljából**

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

Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvéveket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

- **Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás**

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

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

számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési Szolgáltató az Előfizetői Szerződését felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett,

egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

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

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

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

- **A Szolgáltató kötelezettségei**

A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyén adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a Szolgáltató az alábbi feladatoknak is köteles eleget tenni:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban – szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

- Az Előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 11. §-a alapján az Előfizető jogosult

tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni, adatainak helyesbítését kérni.

A Szolgáltató köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12 §.).

Az Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az Előfizető kérésére az Előfizető számára biztosítja.

A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Kovács András
Beosztása: Ügyvezető Igazgató
Címe: 8600 Siófok, Fő u. 204-210
Telefon: (84) 510-052
Fax: (84) 510-053
E-mail: supra@supraktv.hu

Az előfizető jogorvoslati lehetősége

Az Előfizető, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a 0. pontban meghatározott adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését. Amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben az Előfizető az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

Az Előfizető jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

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

Előfizetői hozzájárulás

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

4. sz. melléklet – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

SUPRA KTV Kft.

Ügyfélszolgálat címe: 8600 Siófok, Fő u. 204-210

Nyitvatartási ideje:	Hétfőn:	8:30 – 20:00
	Kedd, Szerda, Csütörtök:	8:30 – 16:30
	Pénteken:	8:30 – 13:00
	Szombat, Vasárnap:	Zárva

Telefonszáma: (84) 310-334

Balatonlelléről és valamennyi
mobilszolgáltató hálózatából: (40) 200-690

Faxszáma: (84) 510-053

E-mail címe: supra@supraktv.hu

Internetes honlap címe: www.supraktv.hu

Hibabejelentés: Nyitvatartási időben személyesen ügyfélszolgálatunkon, vagy az ügyfélszolgálati telefonszámokon.
Egyéb időszakban az ügyfélszolgálati telefonszámokon üzenetrögzítő telefonra, vagy E-mail-ben lehet hibát bejelenteni.

5. sz. melléklet - SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGI MUTATÓK

- **Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje**

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítés, áthelyezés más előfizetőhöz, az előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Az új hozzáférés létesítésének a megrendelések 90%-ában teljesítendő határideje legfeljebb 21 naptári nap.

Minimál érték: 21 nap

Célérték: 21 nap

Nem minősül késedelmes teljesítésnek

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a Felek az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg;
- a visszavont megrendelés, ha az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ;
- számhordozás esetén az új Előfizetői Hozzáférési Pont (fizikai) létesítése nélküli bekapcsolás; illetőleg
- ha az Előfizető halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

- **Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ában teljesített határideje legfeljebb 72 óra.

Minimál érték: 72 óra

Célérték: 72 óra

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje a bejelentés és a hibaelhárítás teljesítése között eltelt idő.

- **Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje**

A bejelentett számlapanaszok panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.

Minimál érték: 30 nap

Célérték: 30 nap

A mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.

- **A Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása**

Az Előfizető a Szolgáltatást a hozzáférés díjának (előfizetési díj) ellenében legalább 95 %-os átlagos éves rendelkezésre állással veheti igénybe.

Minimál érték: 95%

Célérték: 95%

Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek a fentiekől eltérő rendelkezésre állásban is megállapodhatnak. A rendelkezésre állással a Szolgáltató az Előfizető számára az Előfizetői Hozzáférési Pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ában biztosítja a telefon szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a Szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg. Az éves rendelkezésre állási érték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állás számításánál *nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés az alábbi okok valamelyike miatt történt:*

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok;
- a 230 v-os hálózati feszültség kimaradása;
- vis maior;
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás);
- az Előfizető kérése alapján történő szünetelés;
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés;
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozás.

- **A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya**

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

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

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

Minimál érték: 75%

Célérték: 75%

- **Sikertelen hívások aránya**

A sikertelen hívások aránya.

SHA = 100 – NER (%)

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

Minimál érték: 10%

Célérték: 10%

A Szolgáltató a hívások sikerességének értékeléséhez a „NER” paramétert használja. Network Effectiveness Ratio (NER)

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

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

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

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

- **Hívás felépítési idő**

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

A hívás felépítési ideje legfeljebb 12 másodperc lehet.

Minimál érték: 12 mp

Célérték: 12 mp

- **A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználás esetén)**

Másodlagos adatátvitelre a szolgáltatás nem használható.

- **A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről**

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

- **Mérési módszerek**

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