

## 2b. sz. melléklet – Telefon szolgáltatás tartalma

### Tartalomjegyzék

|        |  |   |
|--------|--|---|
| 1.1.   | A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás meghatározása:.....   | 1 |
| 1.1.1. | Nomadikus telefonszolgáltatás .....  | 1 |
| 1.1.2. | Helyhez kötött telefonszolgáltatás.....  | 2 |
| 1.2.   | Az igénybevétel feltételei.....  | 2 |
| 1.3.   | Az igénybevétel esetleges korlátai: .....  | 2 |
| 1.4.   | A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....   | 2 |
| 1.5.   | A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizető hozzáférési pont.....  | 2 |
| 1.6.   | Hívástípusok, szolgáltatások.....  | 3 |
| 1.7.   | Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet..... | 5 |

#### 1.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás meghatározása:

A helyhez kötött és a nomadikus IP alapú telefonszolgáltatás a hagyományos telefonszolgáltatás és az Internet hálózat összekapcsolásával kialakított hálózaton keresztül történik. A jelátviteli és irányítási alapszolgáltatás a 300-3100 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé, itt a jelek továbbítása IP adatcsomagokká történő átalakítása után, IP protokollal használó adathálózaton keresztül történik.

(Eltérően a hagyományos telefonhálózatban (vonalkapcsolt hálózat) alkalmazott analóg, vagy digitális jelátviteltől.)

A Szolgáltatást igénybevevő Előfizetők a Szolgáltató IP hálózatához közvetve, vagy közvetlenül csatlakoznak.

Az IP alapú telefonszolgáltatás esetén az alkalmazott végberendezéstől függően a szolgáltatás analóg (RJ11), ISDN2, ISDN30 vagy Ethernet (RJ45) interfészen keresztül vehető igénybe.

Hagyományos interfészek alkalmazásakor beszédcélú szolgáltatás szempontjából az előfizető számára ezek mind használati módjukban, mind interfész szintű minőségi paramétereikben megfelelnek az interfész által definiált technológiának, hozzájuk a hagyományos készülékek és alközpontok csatlakoztathatók.

A telefonszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére.

A szolgáltatás a specifikus műszaki jellemzők miatt nem alkalmas sávfeletti jelek átvételére. Szolgáltató nem minden esetben biztosítja G3 faxüzenetek küldését és fogadását, illetve nem biztosítja a modemes adatátvitelt.

Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt Előfizetői számára. Szolgáltató saját nevében tudakozó szolgáltatást nem nyújt Előfizetői számára. Előfizető adatainak közzétételét Szolgáltató a mindenkor egyetemes országos tudakozóban Előfizető hívószámokkal kapcsolatos adatkezelési nyilatkozata alapján biztosítja.

IP alapú telefonszolgáltatás esetén nem biztosított az SHS = 51 számokkal kezdődő számok elérhetősége.

Az IP alapú telefonszolgáltatás technológiájából adódóan a szolgáltatás igénybevételéhez felhasználói azonosító adatok (felhasználói név és jelszó) szükségesek. Ezeket a felhasználói azonosító adatokat az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés tárolja, és segítségükkel automatikusan bejelentkezik szolgáltató VoIP rendszerére. Az előfizetői végberendezésen tárolt felhasználói adatok védelme az Előfizető feladata. Az előfizető számára felróható ok miatt bekövetkező esetleges visszaélésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az előfizetői szolgáltatásokra vállalt szolgáltatásminőségi célértékeket az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

#### 1.1.1. Nomadikus telefonszolgáltatás

Idetartoznak a mobilitást nem biztosító, de helytől független (nomád) használatot (akár különböző hozzáféréseken is) lehetővé tevő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatások. Nomád telefonszolgáltatáshoz a ZNET Telekom a 21-es körzetből számára kijelölt számtartományból biztosít hívószámot Előfizető részére.

Nomadikus telefonszolgáltatás igénybevétele esetén nem szükséges, hogy Előfizető közvetlenül csatlakozzon Szolgáltató hálózatához. A Szolgáltatás hozzáférési pont nomadikus telefonszolgáltatás esetében Szolgáltató SIP szerverének logikai interfésze, melyhez Előfizető a rendelkezésére bocsátott azonosítók használatával csatlakozhat.

#### 1.1.2. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor Előfizető közvetlenül kapcsolódik Szolgáltató IP hálózatához. Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató.

Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz a ZNET Telekom a helyi körzetekben számára kijelölt számtartományokból, vagy számhordozással biztosít hívószámot Előfizető részére.

A szolgáltatás használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponton jogosult az Előfizető használni. A Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponttól eltérő helyszínen történő használatból adódó valamennyi felelősség az Előfizetőt terheli.

#### 1.2. Az igénybevétel feltételei

A telefonszolgáltatást, illetve az azokhoz való hozzáférést a szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja.

A szolgáltatás nyújtás feltétele, hogy előfizető internet, és/vagy műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződéssel rendelkezék.

Az alapszolgáltatások előfizetői szerződés alapján az előfizetési és a hívásdíjak megfizetése esetén vehetők igénybe. Az előfizetési díj megfizetésén túl az előfizetőnek a hívás kezdeményezésével vállalnia kell a hívásdíj utólagos megfizetését is.

#### 1.3. Az igénybevétel esetleges korlátai:

Kábeltv hálózaton biztosított telefonszolgáltatás esetén egy előfizetői szerződés keretében egy előfizetői hozzáférési pont kialakítására van lehetőség, mely egy darab analóg portot biztosít Előfizető számára.

#### 1.4. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Nomadikus telefonszolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe

A helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe megegyezik az Internet szolgáltatás igénybevételének földrajzi területével,

A Szolgáltató weboldalán a címbekérő felület alkalmazásával az Igénylő/Előfizető ellenőrizheti, hogy a megadott településen a milyen típusú szolgáltatások érhetők el. Erről a Szolgáltató Ügyfélszolgálat és Értékesítési pontjai is tájékoztatást nyújtanak

#### 1.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizető hozzáférési pont

##### **Előfizetői hozzáférési pont meghatározása:**

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

##### **Nomadikus telefonszolgáltatás hozzáférési pontja:**

Nomadikus telefonszolgáltatás igénybevétele esetén Szolgáltató virtuális szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató SIP szerverének logikai interfésze, mely fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont. A Virtuális előfizetői hozzáférési ponthoz előfizető a publikus Internet hálózaton keresztül csatlakozik, a szolgáltatáshoz biztosított azonosítók használatával.

Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás minőségével kapcsolatban a Virtuális előfizetői hozzáférési pontig tart. Szolgáltató nem vállal felelősséget a publikus internetkapcsolat minőségéből, az felhasználás helyén adódó szolgáltatási minőségromlással kapcsolatban.

##### **Helyhez kötött telefonszolgáltatás hozzáférési pontja:**

Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető által igényelt interfésszel rendelkező végberendezést, vagy ip alapú telefonkészüléket telepít. A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés megfelelő interfésze, IP telefonkészülék esetén a készülék maga.

- Analóg (PSTN) hozzáférés esetén – Analóg telefon adapter RJ11 csatlakozó

- ISDN2 hozzáférés esetén – VoIP ISDN gateway BRI interfésze RJ45 csatlakozó
- ISDN30 hozzáférés esetén – VoIP ISDN gateway PRI interfésze RJ45 csatlakozó
- SIP hozzáférés esetén – Hálózati kapcsoló berendezés (switch) Ethernet interfésze, RJ45 csatlakozó

Az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés működéséhez hálózati villamos energia szükséges. Az előfizető biztosítja a végberendezés folyamatos villamos hálózati kapcsolódását, a szolgáltatás áramkimaradás esetén nem használható.

Az előfizetői hozzáférési ponthoz előfizetői tulajdonú vezeték szakasz, illetve több csatlakozó aljzat is csatlakozhat. Szolgáltató felelőssége nem terjed ki ezen szakaszokra, vagy az ezekhez kapcsolódó csatlakozókra, előfizetői tulajdonú végberendezésre.

A szolgáltató kivételes esetben – az alkalmazott előfizetői berendezés jellegétől függően – virtuális szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató SIP szerverének logikai interfésze, mely fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont. A Virtuális előfizetői hozzáférési ponthoz előfizető a publikus Internet hálózaton keresztül csatlakozik, a szolgáltatáshoz biztosított azonosítók használatával.

Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás minőségével kapcsolatban a Virtuális előfizetői hozzáférési pontig tart. Szolgáltató nem vállal felelősséget a publikus internetkapcsolat minőségéből, az felhasználás helyén adódó szolgáltatási minőségromlással kapcsolatban.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális előfizetői igény teljesíthetősége esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a szolgáltató a létesítés előtt egyeztetni az előfizetővel.

Az Előfizető kérése alapján, ha az ÁSZF-ben meghatározott előfizetői hozzáférési pont létesítésén kívül, további igényt támaszt, amely nem tartozik a szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé, hanem azon felüli eltérő, vagy többletigény, azt a szolgáltató külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) teljesíti. Ezen díj - amennyiben a szolgáltató által tipizált munkák közé besorolható – a mindenkor hatályos árlista alapján kerül megállapításra.

Amennyiben az igényelt munka nem sorolható a tipizált körben akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjkalkuláció, és díjmegállapítás történik. A munkát a szolgáltató képviselőjének a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján, rendeli meg az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, és vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos árlista az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg.

További tipizált igénynek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- hozzáférési pont építése, áthelyezése;
- ügyfél oldali eszközök beállítása;
- leágazás építése, áthelyezés

## 1.6. Hívástípusok, szolgáltatások

### Hívás:

Nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

Két eltérő földrajzi számozási terület között a hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

### Hálózaton belüli hívás

Két, a ZNET Telekom telefonszolgáltatását igénybe vevő Előfizető között felépülő hívás.

### Belföldi vezetékes hívás

Földrajzi számozási terület két telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefon-kapcsolat.

### Belföldi mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat.

A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

**Nemzetközi hívás**

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat.

A hívást az ANFT-ben megadott módon a nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (országhívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

**Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása**

A nemzetközi zöld szám az előfizetők részére ajánlott olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy egy külföldi távközlési szolgáltató valamelyik előfizetőjét Magyarországról egy speciális hívószámon a hívók díjmentesen elérhessék.

A szolgáltatás az arra meghatározott országok és szolgáltatók között vehető igénybe a nemzetközi forgalomban. A beszélgetések Magyarországról a nemzetközi távhívásba bekapcsolt telefon-előfizetői állomásokról kezdeményezhetők.

Magyarországról a nemzetközi zöld számok hívása a 06 800 + az 5 számjegyű hívószám, ill. az ún. univerzális nemzetközi zöld számok hívása a 00 800 + 8 számjegyű hívószám beadásával történik.

**Belföldi zöld szám hívása**

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

**Emeltdíjas szám hívása**

**Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás** (06 90): olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózatból információt, tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé. Az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

**Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás** (06 91 és a 16-tal kezdődő rövidszámok) : olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózatból olyan információs vagy tartalomszolgáltatások elérését teszi lehetővé, amelyek hívása - tekintettel a szolgáltatott tartalomra és a hívás mérsékelt díjára - nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot. Az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

Az emeltdíjas szám szolgáltatás keretében az emeltdíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emeltdíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük.

A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik az emeltdíjas számok hívásából (06–90, 06 91, 16cdef) kizárt állomással rendelkeznek.

Üzleti előfizetők telefonszolgáltatásának létesítésekor Szolgáltató az emeltdíjas hívószámokra irányuló hívásokat korlátozza. Előfizető a szolgáltatás menedzselésére biztosított felületen, vagy az ügyfélszolgálat közreműködésével engedélyezheti az emelt díjas, hívószámokra irányuló hívásokat.

Az emelt díjas szolgáltatások igénybe vétele, azaz e hívószámokra irányuló hívások nem tartoznak a havidíj lebeszélhetőség, illetve a díjsomagban foglalt kedvezményes hívások körébe, így azok a havi díjon felül kerülnek kiszámlázásra.

Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 164/2005. (VIII.16.) Korm. rendelet rendelkezései értelmében a 06-91-es előhívószámmal rendelkező és a 16-tal kezdődő rövidszámokon nyújtott emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatások számaira irányuló hívásokat a szolgáltató jogosult bontani a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által megállapított értékhatár elérésekor vagy az értékhatár túllépése esetén bármely időpontban.

**Műholdas szolgáltatások hívása**

A szolgáltatás elektronikus hírközlési összeköttetések létrehozását teszi lehetővé a ZNET Telekom telefon-hálózatához csatlakozó előfizetői állomások és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil, műholdas elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői állomások között. Az igénybevétel korlátai

**Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai (116def)**

Az Európai Unió által, minden tagállam területén azonos hívószámmal bevezetésre javasolt szolgáltatások, úgynevezett harmonizált közérdekű szolgáltatások hívószámai, amelyek valamely konkrét közérdekű – az állampolgárok vagy állampolgári csoportok jólétét és biztonságát szolgáló, vagy a bajba jutott állampolgárokon segítő – szolgáltatás díjmentes elérését hivatott lehetővé tenni.

#### Segélykérő (különleges) hívás (Segélyhívó szolgáltatás)

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

| Szervezet                       | Hívószámok |
|---------------------------------|------------|
| Mentők                          | 104        |
| Tűzoltóság                      | 105        |
| Rendőrség                       | 107        |
| Egységes európai segélyhívószám | 112        |

#### Szép Szám

Meghatározás: A szép szám egy különleges kapcsolási szám, amely könnyen megjegyezhető a hívó fél számára, ezért a piacon üzleti értéket képvisel.

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy előfizetői a könnyen megjegyezhető szám révén gazdasági vagy egyéb előnyökhöz jussanak, és ezzel egyidejűleg az előfizetői hívószám meghatározásánál érvényesüljön az előfizető konkrét számra vonatkozó igénye.

Két kategóriája létezik:

- A szép számok olyan könnyen megjegyezhető hívószámok, melyeknél a számjegyek ismétlődnek, vagy kerek száza, ezerre végződnek: pl: 900 AAA; 900 A00
- egyedileg megjegyezhető szám, amelyet az előfizető választ ki.

A szolgáltatás vezetékes hívószámok mellé kérhető. A hívószám nem hordozható!

#### Belföldi tudakozó nyújtása

A Szolgáltató biztosítja, hogy az országos belföldi tudakozó szolgálat a 11800 rövidített hívószámon, az általa ellátott földrajzi hely (terület) bármely előfizetője által folyamatosan, azonos feltételekkel hívható legyen.

Az országos belföldi egyetemes tudakozó szolgáltatás keretében a magyarországi helyszínről és mobil telefonszolgáltatással rendelkező azon előfizetők adatairól tudakozódhatnak, akik hozzájárultak az előfizető névjegyzékben történő megjelenéshez:

- név és cím alapján megjelölt természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet telefonszolgáltatás előfizetője-e, a megjelölt természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet belföldi hívószámáról, illetve hívószámairól,
- belföldi hívószám alapján a hívószámhoz tartozó előfizető nevééről, címéről, illetve – amennyiben rendelkezésre áll – egyéb adatairól (pl. foglalkozás, további elérhető telefonszámok)

1.7. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközü.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a 120 percet meghaladó hosszúságú hívásokat bontsa.

#### Költségellenőrzés

Annak érdekében, hogy az Előfizető megfelelő információkkal rendelkezzen az elektronikus hírközlési szolgáltatásait illető, várható költségeinek alakulásáról, a Szolgáltató költségellenőrzés szolgáltatást biztosít számára.

#### Biztonsági értesítés

A költségellenőrzés szolgáltatás alapján a Szolgáltató az észlelt rendellenes, vagy túlforgalmazás esetén két lépésben értesíti az Előfizetőt annak érdekében, hogy az indokolatlan és nem várt költségek kialakulását a lehetőségekhez képest megelőzhesse.

A költségellenőrzés során a túlzottnak ítélt forgalom számítása az alábbiak szerint történik:

Első szint: a Szolgáltató rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának 110%-át és meghaladja a bruttó 50 000 Ft-ot

Második szint: a Szolgáltató rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának 120%-át és meghaladja a bruttó 60 000 Ft-ot.

A Szolgáltató első szintű tájékoztatást az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas e-mailcímére küldött elektronikus levél, illetve mobiltelefonszámra küldött SMS üzenet útján végzi. Az első szintű tájékoztatás tartalmazza a második szint értékhatárát, valamint Szolgáltató online felületének hozzáférési címét, melyen Előfizető inaktívá teheti a túlzott forgalom miatt Szolgáltató által kezdeményezett korlátozást.

A Szolgáltató a második szintű tájékoztatással egy időben korlátozhatja Előfizető kimenő hívásait. A tájékoztatás módja megegyezik az első szintű tájékoztatással.

A Szolgáltatót az Előfizető informálásán túl további kötelezettség nem terheli, amennyiben azonban a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, az ÁSZF Törzsszöveg 5.2 pontjában írtak szerint jár el.