

Előfizetői szolgáltatások
(ÁSZF 4. sz. melléklet)

Előfizetői szolgáltatások meghatározása

Az Ephone Schweiz GmbH 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 függ. A díjazás a 3. számú mellékletben meghatározott percdíjak alapján történik. A forgalmi díjon felül sikeres hívás esetében a Szolgáltató kapcsolási díjat és kiegészítő percdíjat is felszámolhat jelen ÁSZF 3. sz. mellékletének szerint. 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 hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

1.1 Belföldi hívás

Magyarországon belüli 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.

1.2 Szolgáltató hálózatán belüli hívás

A szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszédcélú hívás. Ilyen típusú hívás kizárólag a Szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

1.3 Mobil hívás

A helyhez kötött, vagy helyhez nem 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.

1.4 Nemzetközi hívás

Valamely külföldi és a Magyarország területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd- vagy faxforgalom.

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 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.

Országos belföldi egyetemes tudakozó

Az országos belföldi egyetemes tudakozón keresztül a lakossági és az üzleti előfizetők vezetékes, illetve mobiltelefonszámairól egyaránt lehet információkat kérni, ha az ügyfelek előzetesen hozzájárultak azok közléséhez.

A tudakozó a 11800-as tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

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

Különleges és Nemzetközi Tudakozó

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 nemzetközi tudakozó a 11811-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

Tudakozó Plusz - Nemzetközi Tudakozó

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 szolgáltatás a 11824-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

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

1.6 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.

Szolgáltató technikai okok miatt nem továbbítja a 21-es körzetszámú telefonszámmal, és a betűs azonosítóval rendelkező Előfizetők segélyhívásait. Földrajzi helyhez kötött hívószámmal rendelkező Előfizetők segélyhívásait Szolgáltató továbbítja, azonban a sikeres hívásátadás nem garantált.

1.7 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 előtéttel (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 Hangposta

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető előre megadott e-mail címére wav formátumban kap meg. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízta az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.2 Online hívásrészletező

Az Online hívásrészletező egy olyan elszámoló rendszer, melyben az Előfizető nyomon követheti mikor, milyen irányba, mennyi ideig telefonált, illetve mikor, milyen telefonszámokról fogadott hívásokat. Az Előfizető az elektronikus ügyfélszolgálathoz megadott azonosítója és jelszava segítségével lép be a Szolgáltató által a www.ephone.ch címen biztosított elektronikus ügyfélszolgálatra, majd lekérdezheti az általa választott tetszőleges időszak forgalmát, három hónapra visszamenőleg. Előfizető a híváslistát CSV fájl formájában letöltheti, és saját rendszerében archiválhatja. Szolgáltató a híváslistákat öt évig tárolja. Előfizető ilyen irányú igénye esetén a Szolgáltató a három hónapnál régebbi híváslistát adminisztrációs díj ellenében küldi meg e-

mailben az Előfizető előzetesen megadott e-mail címére. A híváslista azonnali frissítésű, így egy-egy telefonbeszélgetés után azonnal ellenőrizhető annak költsége.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.3 Biztonsági korlát

A biztonsági korlát háromszintű híváskorlátozás-szolgáltatás.

1. Az Előfizető és a Szolgáltató együttesen meghatározzák az egy szerződésre vonatkozó, egy elszámolási időszakra eső forgalom maximumát. (a beállított érték a későbbiekben módosítható)
2. Előfizető regisztrált SIP azonosítónként meghatározhatja egy elszámolási időszakra eső forgalom maximumát. Több SIP azonosító esetén az Előfizető és a Szolgáltató által az 1. pontban meghatározott biztonsági korlát összegét nem haladhatja meg az Előfizető által beállított SIP azonosítóra beállított korlát.
3. Előfizető regisztrált SIP azonosítónként meghatározhatja az egy napra eső forgalom maximumát.

Előfizető a 2. és 3. pontban definiált biztonsági korlátokat a Szolgáltató által biztosított elektronikus ügyfélszolgálaton, a Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának segítségével adminisztrációs díj megfizetése mellett, illetve írásban kezdeményezheti.

Szolgáltató a beállított korlát elérését követően bontja a folyamatban lévő hívást, majd az Egyedi Előfizetői szerződésben előre meghatározott e-mail címre küldött e-mailben figyelmezteti az Előfizetőt a korlát elérésére.

Az 1. pontban meghatározott biztonsági korlát mértékének megváltoztatását az Előfizető írásban kérvényezheti a Szolgáltatótól, fenntartva a Szolgáltatónak azt a jogát, hogy a biztonsági korlát megváltoztatását kaució megfizetéséhez, vagy az addig felhalmozott hátralék megfizetéséhez kötheti.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.4 Hangrögzítés

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy Előfizetői végpontjukról indított és fogadott hívásokról hangfelvétel készüljön. E szolgáltatás megrendelését követően az Előfizető feladata, hogy a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően használja fel a rögzített hangfelvételeket. A Szolgáltató a rögzített beszélgetéseket elérhetővé és letölthetővé teszi az Előfizető számára elektronikus ügyfélszolgálatán, melyet az Előfizető az elektronikus ügyfélszolgálatához használt azonosítójával és jelszavával ér el.

Szolgáltató a hangfelvételeket a rögzítéstől számított három hónapig tárolja és ugyanaddig az időpontig teszi elérhetővé az Előfizető számára. A három hónapos tárolási időn túl a hangfelvételeket a Szolgáltató törli rendszeréből. Szolgáltató abban az esetben is törli a hangfelvételeket, amennyiben az Előfizető a hangrögzítés szolgáltatást időközben felmondja. A szolgáltatás megszüntetését követően nincs mód a hangfájlok visszaállítására.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.5 Nemzetközi hívószám

Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetője számára, hogy ún. nemzetközi virtuális hívószámot igényeljen. A nemzetközi virtuális hívószámokról az Előfizető irányába érkező forgalmat a Szolgáltató az Előfizető által megjelölt SIP azonosítóra továbbítja. Az előfizető által megjelölt SIP azonosító kizárólag a Szolgáltató kezelésében lehet. Az elérhető országok listája és az igénylési feltételek megtekinthetők a Szolgáltató weboldalán a <http://www.ephone.ch/?page=nemzetkozi-virtualis-hivoszam> linken. Szolgáltató a beérkező hívások után nem számláz forgalmi költséget. A nemzetközi hívószám szolgáltatás nem garantált, közvetített szolgáltatás. Nemzetközi hívószámkijelzés kizárólag speciális esetekben lehetséges.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.6. Hívásátirányítás

Hívásátirányítás feltétel nélkül

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy előre megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott távbeszélő állomásra kapcsolja.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás bekapcsolása a Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálatán lehetséges.

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.

2.7. Hívó fél előfizetői számának megjelenítése (CLIP) és letiltása szolgáltatás (CLIR)

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése (CLIP) szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a hívott fél készülékén megjelenjen az Előfizető telefonszáma. 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 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.

A CLIP és a CLIR szolgáltatásokat a Szolgáltató ügyfélszolgálatának segítségével lehet aktiválni és deaktiválni.

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 hívószám megjelenítéshez arra alkalmas készülék szükséges.

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.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.8 Vezérszám

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy kijelöljön egy olyan a Szolgáltató kezelésében lévő hívószámot, ami az Előfizető központi számként funkcionál. Az e telefonszámra beérkező hívásokat a Szolgáltató előre meghatározott ún. alszámokra irányítja, és a központi számmal egyszerre csengeti. A hívás akkor épül fel, ha a vezérszámon lévő, vagy valamelyik alszámon lévő készülékkel fogadják a hívást.

Amennyiben a kijelölt alszám nem a Szolgáltató kezelésében áll, úgy annak hívásdíját az Előfizetőnek úgy kell megfizetni, mintha az a vezérszámról indított hívás lenne.

Kimenő hívás esetén bármelyik alszámról indítják a hívást, a vezérszám hívószáma látszik, amennyiben az Előfizető ezt nem tiltotta le előzetesen.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.9 Telefonközpont

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy meglévő vonalait telefonközpontba rendezze. Ez alapesetben egy költséges hardverbeszerzéssel lehetne elérhető, ennek alternatívájaként fejlesztettük ki Virtuális telefonközpont szolgáltatásunkat. A szolgáltatásba bármelyik Ephone vonala bevonható. Használatával lehetősége nyílik a vonalak

között átkapcsolni és egyéni mellékszámot megadni. Szolgáltatásunk nem alapszolgáltatás, előfizetési díjhoz kötött.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.10 Elektronikus FAX

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy csatlakozzanak elektronikus FAX szolgáltatásához. Az elektronikus FAX szolgáltatással Szolgáltató lehetővé teszi, hogy Előfizető elektronikus formátumú dokumentumát egy web felületen keresztül eljuttassa bármely PSTN vagy IP alapú FAX készülékre. A szolgáltatás részletes leírása a www.ephone.ch oldalon található meg.

Szolgáltató a FAX üzeneteket az érkezéstől számított egy évig tárolja és ugyanaddig az időpontig teszi elérhetővé az Előfizető számára. Egy éves tárolási időn túl a FAX üzeneteket a Szolgáltató törli rendszeréből.

Az elektronikus FAX rendelkezésre állási ideje 85%

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.11 IVR

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy telefonszáma felhívásakor egy automata üdvözlje a hívó felet, majd a telefon gombjainak megnyomásával elérje a korábban definiált vonalat vagy hangbejátszást. Mind a hangfájlok mind a menüpontok viselkedése beállíthatóak az elektronikus ügyfélszolgálatunkon

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

2.12 Szépszám

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy telefonszámot válasszanak, az ún. könnyen megjegyezhető számok kategóriájából. Szolgáltató ennek lehetőségét a mindenkori élő számmezőiből biztosítja, és ezeket előre definiálja. Szolgáltató ezen számokat „Arany”, „Ezüst”, és „Bronz” kategóriákba sorolja annak függvényében, hogy milyen típusú az adott szám. A szolgáltatás részletes leírása a www.ephone.ch oldalon található meg.

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

2.13. Zöld szám

A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 80-as körzetszámú telefonszámot tartsanak fenn, amely az ország bármely részéből díjmentesen hívható. 80-as körzetszámú telefonszámot a Szolgáltató nem biztosít, de számhordozással lehetséges áthordozása rendszerünkbe.

Díjazás

A 3. sz. melléklet alapján éves díj, számhasználati díj, és kétirányú forgalmi díj fizetendő.

2.14 Nomadikus telefonszám

A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy Előfizetői előfizetésükhöz telefonszámot igényeljenek az ún. nomadikus számmezőből. A nomadikus telefonszámok földrajzi helyhez nem kötött számok, 0621 előhívóval tárcsázhatók. Magyarország területén földrajzi korlátozás nélkül használható telefonszám. Nomadikus telefonszám használata nem teszi lehetővé a segélyhívó számok elérését!

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt számhasználati díj alapján

2.15 Földrajzi telefonszám

A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy Előfizetői előfizetésükhöz telefonszámot igényeljenek földrajzi számmezőből. A földrajzi telefonszámok földrajzi helyhez kötött számok, amelyet csak az Előfizető lakhelye/székhelye/telephelye szerinti mezőből igényelhet. Földrajzi telefonszám használata esetén a területileg illetékes segélyhívó elérhető, de nem garantált!

Díjazás

A 3. számú mellékletben foglalt számhasználati díj alapján