



## **InterNet-X Magyarország Kft.**

Ügyfélszolgálat: 5600 Békéscsaba, Gyóni G. u. 8-10.

# **ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ**

Telefonszám elhordozásával kapcsolatban és  
a hordozott számok hívásának díjazásával kapcsolatban.

## **1 Ügyfél tájékoztató a telefonszámok elhordozásával kapcsolatban**

### **1.1 Alapfogalmak**

**Átadó szolgáltató** az a szolgáltató, akinél a számhordozást kérő előfizető élő telefonszolgáltatással rendelkezik. A számhordozás megvalósulásával ez a szerződés megszűnik, vagy az előfizető egyéb rendelkezése szerint módosulhat.

**Átvevő szolgáltató** az a szolgáltató, akihez a jövőbeni előfizető kéri az átadó szolgáltatónál lévő élő telefonszámának elhordozását, új előfizetői szerződés megkötésének keretében. Jelen esetben ez az InterNet-X Magyarország Kft. (továbbiakban: **Szolgáltató**)

**Telefonszám** az a földrajzi szám, amely a nemzeti számfelosztási terv szerint földrajzilag helyhez kötött telefonszámnak minősül.

**Hordozott Szám** az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor a számozási körzeten belül megtart.

**Számátadási időablak** az a meghatározott időpontokban kezdődő, megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet. A számátadási időablak négy óra hosszúságú időtartomány, amely alatt a számhordozás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják. A számátadási időablakok kezdő időpontjai:

- alap időablak kezdete: munkanapokon 18.00 óra, szombaton 8.00 óra
- csúscsidőszaki időablak kezdete: munkanapokon 4.00 óra, szombaton 20.00 óra.

**Számhordozási Igénybejelentés az Átadó Szolgáltató részéről** az Előfizetőnek az Átvevő Szolgáltatóhoz beadott igénye alapján az Átvevő Szolgáltatótól az Átadó Szolgáltatóhoz beérkezett, az Előfizető, a hordozni kívánt szám és a javasolt Számátadási Időablak azonosítására alkalmas igény.

**Számhordozási igény bejelentésének időpontja az Előfizető részéről** az az időpont, amikor az Előfizető az Átvevő Szolgáltatónál – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – bejelenti a számhordozás iránti igényét.

## **1.2 Telefonszám elhordozásának általános feltételei**

### **1.2.1 Telefonszám elhordozása másik szolgáltatótól az InterNet-X Magyarország Kft.-hez mint átvevő szolgáltatóhoz**

Új telefonszolgáltatás létesítésének céljából, más szolgáltatónál élő előfizetéssel rendelkező előfizető kérheti a meglévő telefonszámának elhordozását **Szolgáltatóhoz**, mint átvevő szolgáltatóhoz.

Az előfizetőnek nem lehet semmilyen számlatartozása az átadó szolgáltatónál. **Szolgáltató** nem vállalja át a leendő ügyfelei helyett az átadó szolgáltatónál fennálló számlatartozását.

A szám átadása és átvétele a kölcsönösen egyeztetett időablakon belül történik. Az átadási időablakot az átvevő szolgáltató egyezteti az előfizetővel és ezután az átadó szolgáltatóval.

Hurok átengedésre műszaki okok miatt nincs lehetőség, ezért telefonszámot elhordozni csak hurokátengedés nélkül lehet.

### **1.2.2 Telefonszám elhordozása InterNet-X Magyarország Kft.-től mint átadó szolgáltatótól másik szolgáltatóhoz**

Telefonszám elhordozását csak a szolgáltatónál élő előfizetéssel rendelkező előfizető kezdeményezheti. Az elhordozási igényt az átvevő szolgáltatónál kell bejelentenie.

Az előfizetőnek nem lehet semmilyen számlatartozása az átadó szolgáltatónál, vagy az átvevő szolgáltató az igény átadásakor nyilatkozik a tartozás átvállalásáról.

A szám átadása és átvétele a kölcsönösen egyeztetett időablakon belül történik. Az átadási időablakot az átvevő szolgáltató egyezteti az előfizetővel és ezután az átadó szolgáltatóval.

A bérelt számokat elhordozni nem lehet.

Hurok átengedésre műszaki okok miatt nincs lehetőség, ezért telefonszámot elhordozni csak hurokátengedés nélkül lehet.

## **1.3 Számhordozás díjazása**

A telefonszám elhordozásának egyszeri díja az aktuális telefon ÁSZF 1. sz mellékletében az egyéb díjaknál található meg.

## **1.4 Számhordozás folyamatának leírása abban az esetben, amikor az InterNet-X Magyarország Kft. az átvevő szolgáltató**

### **1.4.1 Igény bejelentése**

Az előfizető a telefonszám elhordozásának igényét legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor be kell jelentenie **Szolgáltatónak**. A bejelentést erre rendszeresített formanyomtatványon kell megtenni, amely tartalmazza a leendő előfizető átadó szolgáltatónál lévő előfizetésének azonosításhoz szükséges adatait. Az igénybejelentő egyúttal nyilatkozat és meghatalmazás is, mely szerint **Szolgáltató** eljárhat az előfizető nevében az átadó szolgáltatónál.

A szerződés ilyen esetben a szám elhordozás létrejöttével lép érvénybe.

Amennyiben a számhordozást nem lehet sikeresen végrehajtani az átvevő szolgáltatón kívül álló okból (pl. előfizető időközben megszüntette a telefonszerződését az átadó szolgáltatónál), akkor az előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy a **Szolgáltatónál** telefonszolgáltatásra továbbra is szerződést kíván-e kötni vagy sem. Amennyiben nem kíván szerződést kötni, akkor a szerződés szám elhordozás hiányában létre sem jön vagy megszűnik. Amennyiben az előfizető továbbra is kéri a szolgáltatást, akkor azt az **Szolgáltató** saját számmezőjéből kiosztott telefonszám alapján tudja biztosítani, mint hagyományos (nem hordozott) telefonszolgáltatást.

### **1.4.2 Hordozás folyamata**

Az előfizető által bejelentett számhordozási igényt és a telefonszám elhordozásról szóló előfizetői nyilatkozatot és az előfizető által választott számátadási időablakokat **Szolgáltató** a számhordozás ügyintézésére vállalt ügyintézési határidőn belül továbbítja az átadó szolgáltató felé. Az átadó szolgáltató az ügyintézési határidőn belül visszajelez a számhordozás időpontját illetően. **Szolgáltató** erről a leendő előfizetőt tájékoztatja. Amennyiben az időpont megfelelő, akkor a számhordozás a megadott időpontban megvalósul és a szerződés életbe lép.

Egyéb feltételek:

- A számhordozás leghamarabb kérhető időpontja a bejelentés napját követő nap délután hat órához képest számított 72. óra (illetve, az azt követő következő munkanap délután hat óra).
- A számhordozásnak normál esetben nyolc munkanapon belül meg kell történnie, kivéve, ha az előfizető későbbi időpontot jelöl meg.
- A sikeres első forduló érdekében célszerű több (2-3) időpontot is megjelölni
- Ha a hordozás **Szolgáltatón** kívülálló okból lesz sikertelen, a hordozás díját akkor is meg kell fizetni.
- Újabb hordozási kísérlet esetén ismételten meg kell fizetni a szám elhordozási díját, amennyiben az első kísérlet az ügyfélnek felróható okból lett sikertelen.

## **1.5 Számhordozás folyamatának leírása abban az esetben, amikor az InterNet-X Magyarország Kft. az átadó szolgáltató**

### **1.5.1 Igény bejelentése**

Amennyiben az **Szolgáltató** előfizetője el kívánja hordozni telefonszámát más szolgáltatóhoz, akkor az igényt legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor be kell jelentenie az átvevő szolgáltatónak. Az átvevő szolgáltató fog eljárni **Szolgáltató**nál a szám elhordozásának ügyintézése során. Amennyiben az előfizetőnek nincs lejárt számlatartozása, és más kizáró feltétel nem áll fent, akkor a telefonszám elhordozásához **Szolgáltató** hozzájárul. DUAL szerződések esetén csak akkor lehetséges a szám elhordozása, ha a teljes szerződés megszűnik, vagy a szerződés módosításra kerül.

### 1.5.2 Hordozás folyamata

**Szolgáltató** által jóváhagyott hordozások esetén a szolgáltatás legkésőbb a számátadási időablak végén megszűnik. Ettől az időponttól kezdődően **Szolgáltató** hálózatán hívásokat fogadni és indítani nem lehet. Ugyanettől az időponttól kezdődően a telefonszerződés is megszűnik, vagy az előfizető rendelkezése alapján tovább folytatódik. A szolgáltatás igénybe vétele csak akkor folytatódhat, ha az előfizető másik telefonszámot igényel.

## 2 Ügyfél tájékoztató hordozott számok hívásának díjazásával kapcsolatban

### 2.1 Hordozott és nem hordozott számok hívhatósága és díjazása

Hálózaton belüli hívásnak minősülnek azok a hívások, amelyek esetén mind a hívó mind a hívott **Szolgáltató** központjaihoz csatlakozik, függetlenül attól, hogy az előfizető telefonszáma eredetileg is **Szolgáltató** számmezőjéhez tartozik, vagy máshonnan lett elhordozva **Szolgáltatóhoz**.

Helyi hívásnak minősülnek azok a hívások, ahol hívó a **Szolgáltató** hálózatához kapcsolódik és hívott bármelyik másik szolgáltatóhoz kapcsolódik, azonos számozási körzeten belül. A hívás díja minden ilyen esetben azonos függetlenül attól, hogy a hívó melyik másik szolgáltató hálózatában található.

Belföldi hívásnak minősülnek azok a hívások, ahol hívó a **Szolgáltató** hálózatához kapcsolódik és hívott más belföldi számozási körzetbe esik és ugyanakkor bármelyik másik szolgáltató hálózatához kapcsolódik. A hívás díja minden ilyen esetben azonos függetlenül attól, hogy a hívó melyik másik szolgáltató hálózatában található.

Mobiltelefon hívások esetén minden hívás azonos percdíjjal hívható, szolgáltatótól függetlenül.

InterNet-X Magyarország Kft. saját telefon számmezői:

**66-os körzet: 333-000-tól 333-999-ig**  
**68-as körzet: 333-000-tól 333-999-ig**

A fenti számokon kívül **Szolgáltatóhoz** elhordozott telefonszámok is megtalálhatók a hálózatban (pl. 66/999-xxx). Ezekről csak egyenként tudunk felvilágosítást adni.

Amennyiben az érdeklődő ügyfelünknek kétségei vannak a hívott számot illetően, akkor telefonos ügyfélszolgálatunkon díjmentesen tájékoztatjuk arról, hogy a kérdéses szám a **Szolgáltató** hálózatába tartozik-e és milyen percdíjjal hívható.

#### 2.1.1 Telefonos tájékoztatás hordozott számok hívhatóságával és díjazásával kapcsolatban

Amennyiben telefonszám elhordozással, vagy a telefonszolgáltatás díjazásával kapcsolatban kérdése van, akkor az alábbi telefonszámunkon részletes tájékoztatást nyújtunk. Az ügyfélszolgálati számunk hívása hálózaton belül díjmentes, más hálózatból az adott szolgáltató InterNet-X Magyarország Kft. hálózatára érvényes percdíjjal hívható.

**Szolgáltató** telefonos ügyfélszolgálatának elérhetősége és nyitvatartási ideje:

**66-os körzetben: 66/999-222**  
**68-as körzetben: 68/999-222**

**Hétfő - Szombat 07-20 óra között**