



1519, Budapest  
Pf.: 1446

[www.flip.hu](http://www.flip.hu)

1446

## Flip Általános Szerződési Feltételek

2. sz. Melléklet Szolgáltatóváltás

# A szolgáltató váltás szabályai



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

## Tartalomjegyzék

<b>1. A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁSI SZABÁLYAI</b>	<b>3</b>
1.1 A számhordozásra vonatkozó jogi jogszabályok	3
1.2 A számhordozással kapcsolatos fogalmak	3
1.3 A számhordozás feltételei	4
1.3.1 Azonosítás	4
1.3.2 Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása	5
1.3.3 Az igény megtagadása	5
1.3.4 Kiegyenlített Előfizetői számlatartozások, kedvezményrel értékesített készülék	5
1.4 A számhordozás kezdeményezése	5
1.5 Számhordozási eljárás, határidők, kötbér	6
1.5.1 Átvevő szolgáltató	6
1.5.2 Határidőre vonatkozó kivételek	6
1.5.3 Az Átadó szolgáltató	6
1.5.4 Számhordozási megállapodás, Előfizetői szerződés	7
1.5.5 A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása	8
<b>2. ISP VÁLTÁS</b>	<b>8</b>



+



+



**TV  
INTERNET  
TELEFON**

Jelen Mellékletben, vagy a Melléklet szerinti szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályokban nem szabályozott feltételekre az ÁSZF Törzsrészének általános, vagy vonatkozó Mellékletének speciális rendelkezései, illetőleg az egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett feltételek irányadók.

## 1. A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁSI SZABÁLYAI

### 1.1 A számhordozásra vonatkozó jogi jogszabályok

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. sz. törvény.( Eht.)  
A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet ( Szhr.)

### 1.2 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

**Átadó szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át; (Szhr. 2. § 1.)

**Átvevő szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az Előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át; (Szhr. 2. § 2.)

**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 végződött hálózata felé továbbítja; (Szhr. 2. § 6.)

**Hordozott szám:** az Előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az Előfizető az Átadó szolgáltatótól az Átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart; (Szhr. 2. § 7.)

**Hordozó Előfizető:** Az az Előfizető, aki szolgáltatóváltás szándékával számhordozást kezdeményez, értendő ezalatt, aki a Szolgáltatótól eltérő elektronikus hírközlési szolgáltatótól a Szolgáltatóhoz kíván Előfizetői hívószámot hordozni, és a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést kötni, és az az Előfizető is, amely a Szolgáltatótól más elektronikus hírközlési szolgáltatóhoz kívánja az Előfizetői hívószámát hordozni, és a Szolgáltatótól eltérő másik szolgáltatóval Előfizetői szerződést kötni.

**Központi referencia adatbázis (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;

**Számátadási időablak:** minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; (Szhr. 2. § 18.)

**Számhordozási megállapodás:** az Előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az Előfizető és az Átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az Előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza; (Szhr. 2. § 19.)



+



+



### Számhordozhatóság:

Az Előfizető azon jogosultsága, hogy amennyiben vezetékes telefon szolgáltatót kíván váltani, az hívószámát megtarthassa.

## 1.3 A számhordozás feltételei

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi az ügyfélkapcsolatra szolgáló elérhetőségein, amennyiben a jognyilatkozatot tevő Előfizető azonosításhoz szükséges adatokat be tudja kérni. Az Előfizető az Átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet, a 1.3.2.; 1.3.3.c); 1.5.2.c) és 1.5.3. pontokban szabályozott külön feltételek mellett.

A fennálló Előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az Átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes Előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az Előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is.

Az Átvevő szolgáltató köteles elfogadni az Előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az Átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új Előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

### 1.3.1 Azonosítás

A számhordozást kérő Előfizetőt az Átvevő szolgáltató az Előfizetői szám és az Átadó szolgáltatóval kötött Előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az Előfizetőt Előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja (Szhr. 5. § (1)):

#### a) természetes személy esetében:

- aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az Átadó szolgáltató őt az eredeti Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

#### b) vállalkozás esetében:

- ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
- bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
- bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és
- bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

#### c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv,



+



+



- illette társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselő módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- b) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- cc) meghatalmazás, amennyiben nem a képviselői joggal felruházott személy jár el.

### 1.3.2 Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

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 szolgáltatás és a tized 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 egyeztetni. (Szhr. 3. § (8))

### 1.3.3 Az igény megtagadása

Az Átadó szolgáltató a számhordozási igényt abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható megfelelően a 1.3.1. Azonosítás cím alatt szabályozottak szerint és a közzétett adatok alapján, vagy
- az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- az Átadó szolgáltató a 1.3.2. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel. (Szhr. 5. § (6))

### 1.3.4 Kiegyenlített Előfizetői számlatartozások, kedvezményrel értékesített készülék

Az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. (Szhr. 5. § (7))

A számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. (Szhr. 5. § (7))

Az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni. (Szhr. 5. § (8))



+



+



Amennyiben az Átadó szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozott meg, melyet neki az Átvevő szolgáltató fizet meg, ezen díjat, vagy annak egy részét az Átvevő szolgáltató a számhordozást kezdeményező Előfizetővel szemben érvényesítheti. (Eht. 150. § (6)) Amennyiben az Előfizető ezen követelésekkel kapcsolatban jogvitás eljárást kezdeményez, úgy a követelések jogalapjáért és bizonyíthatóságáért az Átadó szolgáltató felel.

## 1.4 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 általános szabályok szerint;
- 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. (Szhr. 6. § (1))

A számhordozás kezdeményezése előtt az Előfizetőnek az alábbi, esetlegesen elindított igényeket, megrendeléseket vissza kell vonnia, vagy megszüntetésüket kell kérnie, illetve a számhordozás kezdeményezését követően új igény nem kezdeményezhető, kivéve, ha az Átvevő szolgáltatónál a számhordozási igényét visszavonja:

- átírás;
- hívószám módosítása;
- feltételhez kötött, illetve bármely kedvezményt tartalmazó szerződés módosítása;
- szerződés felmondása.

## 1.5 Számhordozási eljárás, határidők, kötbér

### 1.5.1. Átvevő szolgáltató

köteles:

- a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási Előfizetői igényről az Átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,
- az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt kezelt eseteket.

A jelen pont a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az Átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek. (Szhr. 7. § (1))

### 1.5.2. Határidőre vonatkozó kivételek

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 8.3.3. pont szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották,

az Átvevő szolgáltató köteles 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. (Szhr. 7. § (3))

### 1.5.3. Az Átadó szolgáltató



+



+



- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az Átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az Átvevő szolgáltatót, valamint
- b) a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. (Szhr. 7. § (4))

Az Átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- indoklás nélkül,
- az 1.3.1. pontban meghatározott megfelelő azonosítás ellenére,
- nem az 1.3.3. pont b) alpontjában meghatározott lejárt és értesített tartozás miatt,
- nem az 1.3.2. pontban meghatározott, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy
- jelen pont a) alpontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el,

számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek. (Szhr. 7. § (5))

A számhordozási igény elutasításáról az Átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni. (Szhr. 7. § (6))

Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást a 1.3.3. c) pont alapján utasította el, az átadó és Átvevő szolgáltató köteles a 1.3.2. pont szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. (Szhr. 7. § (7))

Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. (Szhr. 7. § (8))

A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének Előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény Átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek. (Szhr. 7. § (9))

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. (Szhr. 7. § (10))

#### 1.5.4. Számhordozási megállapodás, Előfizetői szerződés

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. (Szhr. 6. § (2))



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az Átadó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egyedi Előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az Átvevő szolgáltató vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Amennyiben a Szolgáltató az Átvevő szolgáltató, és az Előfizető a vezetékes telefonszolgáltatás számhordozással történő megrendelésén kívül más szolgáltatásokat is rendel, a szolgáltatások többes igénybevételére vonatkozó esetleges kedvezmény a számhordozási igény teljesítésétől, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői szerződés létrejöttétől, illetve annak teljesítésétől függ.



1519, Budapest  
Pf.: 1446  
www.flip.hu  
1446

Az Átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik. (Szhr. 6. § (3))

### 1.5.5. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető a +36 80 388 388 hívószám felhívásával, vagy az alábbi kódnak a telefonba történő bebillentyűzésével kaphat tájékoztatást arról, hogy az általa hívott szám melyik szolgáltatóhoz tartozik: \*126\*201234567# hívásküldő gomb.

## 2. ISP VÁLTÁS

A Flip előfizetői szolgáltatás 3 helyhez kötött szolgáltatást nyújt, TV, internet és telefon szolgáltatást tartalmaz. A felsorolt alapszolgáltatások csak egyben rendelhetők meg és mondhatók le, az egyes szolgáltatás-elemekre, alapszolgáltatásokra külön nem köthető szerződés. Az előfizetői szolgáltatás sajátosságaira tekintettel a Szolgáltató nem biztosít szünetmentes szolgáltatóváltást.



+



+



TV  
INTERNET  
TELEFON

Utolsó módosítás: 2019\_02\_01  
Hatálya: 2021\_01\_01  
File neve: flip\_aszf\_2\_melleklet\_szolgáltato\_valtas\_210101