Dunakanyar Holding Kft.

2000 Szentendre, Kálvária út 41/a

Általános Szerződési Feltételek helyhez kötött telefonszolgáltatásra

Szentendre, 2010. április 12.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A Szolgáltató adatai 5

2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége 5

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása 5

3.1. Előfizetői szolgáltatások 5

3.2. Kiegészítő szolgáltatások 6

4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai 8

4.1. Fogalmak és általános előírások 8

4.1.1. Fogalmak 8

4.1.2. Általános előírások 8

4.2. Az előfizetői igények kezelése 9

4.3. Változás az Igénylő adataiban 9

4.4. A szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai 9

4.4.1 A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége 9

4.4.2 A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja) 9

4.5 Az Előfizető jogai és kötelezettségei 10

4.5.1. A használat átengedése más részére 10

4.5.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése 10

4.5.3 Az Előfizető kötelezettségei 10

4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata 10

4.6. Az Előfizető értesítése, tájékoztatása 10

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke) 11

5.1. Új hozzáférés létesítési idő 11

5.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása 11

5.3. A szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése 12

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere 12

6.1. Szolgáltatás minőségének meghatározása 12

6.2. Szolgáltatásminőségi célértékek 12

6.2.1 A sikertelen hívások aránya 12

6.2.2. A hívás felépítési ideje 12

6.2.3. A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje 12

6.2.4. A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználás esetén) 12

6.2.5. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről 12

6.2.6. Mérési módszerek 13

6.3. Számlareklamáció 13

7. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak 13

7.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 13

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte és tartama 14

7.3. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért 14

7.4 A fizetendő kötbér mértéke 14

7.5. Legrövidebb szerződési időszak 14

7.6. Az előfizetői igények elévülése 14

8. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, feltételei 14

8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás 14

8.2. Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása 14

8.2.1. Átírás 14
8.2.2. Áthelyezés 15
8.2.3. Előfizetői szolgáltatások módosítása 15
8.3. Az Előfizető részéről az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása 16
8.3.1.Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik 16
8.3.2.Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát 16
8.3.3. Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik. 16
8.3.4. Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak 16
8.4. Szolgáltató részéről az ÁSZF egyoldalú módosítása 16
8.5. Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok 17

9. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei 17
9.1. A szolgáltatás szüneteltetése 17
9.1.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése 17
9.1.2 A szüneteltetés egyéb esetei 17
9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére 18
9.3. Vis maior 18

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei 18
10.1. A szolgáltatás korlátozása 18
10.2. A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése 19

11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei 19
11.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése 19
11.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése 19
11.3. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással 20
11.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással 20
11.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén 20
11.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén 21
11.7. Közös szabályok felmondás esetén 21

12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete 21
12.1. Hibabejelentés 21
12.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele 22
12.3. A hiba behatárolása 22
12.4. A minőségi panasz hibaelhárítási ideje 22
12.5. Adatok megőrzése, tárolása 23

13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése 23
13.1. Ügyfélszolgálat 23
13.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén 23
13.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok 24
13.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén 24

14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 24
14.1. Szolgáltatás igénybevétele 24
14.2. Késedelmi kötbér 24
14.2.1 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat számít fel 24
14.2.2 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat nem számít fel 25
14.3. Minőségi kötbér 25
14.3.1 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató kizárólag Havi díjat számít fel 25
14.3.2 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Forgalmi díjat számít fel 25
14.4. Kötbér hibaelhárítás esetén 25
14.5. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése 25
14.6. Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése 26
14.7. Az Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése 26

15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei 26
15.1. Alapvető követelmények 26

15.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog 26
15.3. Saját eszközök karbantartása 26
15.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele 27
15.5. Tápellátás biztosítása 27
15.6. Ellenőrzés, karbantartás 27
15.7. Mentesülés a felelősség alól 27
15.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség 28
15.9. Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezések megóvása 28

16. Adatkezelés, adatbiztonság 28
16.1. Adatszolgáltatás 28
16.2. Adatszolgáltatás elmulasztása 28
16.3. Adatok nyilvántartása és kezelése 28
16.4. Adatvédelem, titoktartás 28
16.5. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat 29

17. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere 29
17.1. Fogalmak 29
17.2. A díjazás és számlázás alapelvei 29
17.2.1. Havi díj 29
17.2.2. Forgalmi díj 29
17.3. A díjak mértéke 30
17.3.1 .A Szolgáltatás díjai 30
17.3.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai 30
17.3.3. Adminisztrációs díjak 30
17.3.4. Kedvezmények a díjakban 30
17.3.5. Eltérő előfizetői igények díjazása 30
17.4. Díjak számítása 30
17.5. Számlázás módja, rendszeressége 30
17.6. Díjak megfizetése 30
17.7. Díjak módosítása 31
17.8. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere 31

18. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai 31
18.1 A számhordozás általános szabályai 31
18.2. A számhordozási eljárás 32

19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályai 33

20. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma 34
20.1. Nemzeti Hírközlési hatóság 34
20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője 34

21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége 34

1. sz. melléklet: DÍJSZABÁS 35

2. sz. melléklet: A Szolgáltatás földrajzi korlátja 41

3. sz. melléklet: Ügyfélszolgálatok 42

4. sz. melléklet: Minőségi mutatók 45

5. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés minta 46

1. A Szolgáltató adatai

Teljes név: **Dunakanyar Holding Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
Rövidített név: **Dunakanyar Holding Kft**
Székhely **:** **2000 Szentendre, Kálvária út 41/a**

2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

A. Dunakanyar Holding Kft. központi **Ügyfélszolgálati irodáján ügyfélfogadás**
személyesen: hétfőtől péntekig 8 és 17 óra között
telefonos elérhetőség ügyfélfogadási időben (ezen kívül üzenetrögzítő).

Az iroda címe:	**2000 Szentendre, Kálvária út 41/a**
Az iroda telefonszáma:	**06-26-400 000; 06-26-301 801**
Az iroda fax-száma:	**06-26-400 040**
24 órás műszaki ügyelet:	**06-20-454-1289**
Az iroda elektronikus levélcíme:	iroda@dunakanyar.net

A Dunakanyar Holding Kft. különböző szolgáltatási területein elérhető szerződött helyi ügyfélszolgálatok adatai, valamint a központi ügyfélszolgálat különböző szolgáltatási területekről helyi hívással történő elérhetősége a 3. sz. mellékletben találhatóak.

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

3.1. Előfizetői szolgáltatások

64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás
64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás
64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény fogalmi meghatározása szerint „*Helyhez kötött telefon szolgáltatás*”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások.

A Dunakanyar Holding Kft. a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott telefon végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

Alapszolgáltatás

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (hálózaton belüli, helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a hálózathoz csatlakozott végberendezésről.

Hálózaton belüli hívás a Dunakanyar Holding kft. IP alapú telefon előfizetői közötti hívás.
Helyi hívás az azonos településen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás.
Helyközi I. hívás az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefon állomások közötti hívás.
Budapesti hívás a budapesti helyhez kötött telefon állomásra irányuló hívás.
Belföldi hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, a budapesti irányú hívások kivételével.
Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefon állomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését az egyetemes telefon szolgáltatók által működtetett országos, helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon kapcsolási számokra kiterjedő tudakozó szolgáltatás elérhetőségét.

Az Előfizető helyhez kötött telefon állomása telefonszámmal rendelkezik, és a nemzetközi és belföldi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefon állomás azon belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött. Ezen szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására, és fax készülékek közötti adatátvitelre.

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.

IP-Alapcsomag

Az IP alapcsomag keretében a Szolgáltató az Előfizető telephelyén bérelt vonalon, rádiós hálózaton, illetve ktv hálózaton végpontot létesít, melyről VoIP technológia segítségével továbbítja a hívást.

IP Egyedi előfizetői csomag

Az IP egyedi előfizetői csomag keretében a Szolgáltató az Előfizető telephelyén bérelt vonalon, rádiós hálózaton, illetve ktv hálózaton végpontot létesít, melyről VoIP, analóg vagy digitális (ISDN) technológia segítségével továbbítja a hívást.

A szolgáltatást olyan ügyfelek vehetik igénybe, akik belföldi, nemzetközi és mobil irányú hívásokból a szerződéskötést követően legalább 40.000,- Ft értékű havi forgalmat vállalnak. Határozott idejű, legalább egy (1) éves szerződéskötés esetén a Szolgáltató kedvezményként elengedi az egyszeri (belépési) díjat. Amennyiben a határozott idő letelte előtt az Előfizetőnek felróható okból megszűnik az Előfizetői Szerződés, a kedvezményt vissza kell fizetni.

IP-Remote hang (VoIP) szolgáltatás behívással

A szolgáltatás az Internet Protokollon alapuló helyhez kötött telefon szolgáltatás (Voice over IP). A szolgáltatás igénybevétele behívással történik. Az Előfizető részére a Szolgáltató az IP hálózatának csomópontjában elhelyezett Softswitch szerveréhez (IP alapú telefonközpont) biztosít hozzáférést.

A softswitch szerver a telefonhívásokat a Dunakanyar Holding Kft. IP alapú adathálózatán keresztül a nyilvános Internet hálózatot is felhasználva továbbítja bármely elérhető távközlési hálózat felhasználójához.

A kapcsolat kezdeményezése nyilvános szélessávú Internet hálózati végpont felöl történik, és nyilvános szélessávú Internet hálózati végpont, illetve a helyhez kötött telefon hálózaton (PSTN) vagy a mobil rádiótelefon hálózaton (PLMN) végződik.

Nagykereskedelmi csomag

A Szolgáltató speciális feltételeket kínál a belföldi és külföldi távközlési szolgáltatók, mint nagykereskedelmi ügyfelek számára. Ezen csomag keretében a Szolgáltató a külföldi országokból és/vagy a Magyarországról kezdeményezett telefon hívások továbbítását és/vagy végződtetését vállalja.

A telefonhívás továbbítása két másik telefon szolgáltató hálózata között történik, míg a hívás végződtetését a Szolgáltató a belföldi és külföldi távközlési szolgáltatókkal kötött összekapcsolási szerződések segítségével végzi a nagykereskedelmi ügyfelei számára.

A csomag jellegénél fogva a Szolgáltató egyedi feltételek alapján köt szerződést a nagykereskedelmi ügyfeleivel.

3.2. Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az igénybe vevőknek, a Dunakanyar Holding Kft. telefonközpontja által támogatott szolgáltatás választékból. A kiválasztott kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizető a Szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybe vétele az Előfizetők számára opcionális. A

Szolgáltató időlegesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizető csak egészben rendelhet meg.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei

A kiegészítő szolgáltatások határozott időre vagy visszavonásig kérhetőek. A kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak amelyeket az Előfizető aktiválással és deaktiválással tud be- és kikapcsolni. Egyes szolgáltatások igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező telefon-készülék szükséges.

Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja

A kiegészítő szolgáltatások külön erre a célra rendszeresített megrendelőlap alapján vehetők igénybe, mely tartalmazza az alapszolgáltatásoktól eltérő szerződési feltételeket.

Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások*:*

Hívószámkijelzés

A hívószámkijelzés szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívószámkijelzés szolgáltatás díjmentesen igénybe vehető a kijelzésre alkalmas végberendezés segítségével, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egyidőben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg.

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alközpont és a kijelző berendezés képességeitől függ.

Ha a hívó fél másik szolgáltató telefon szolgáltatásának előfizetője, vagy külföldi telefon állomás, a telefonszáma az Előfizető számára nem minden esetben jelenik meg, mivel más telefon szolgáltatók előfizetői nem minden esetben rendelkeznek az azonosítás letiltásának lehetőségével, illetve a külföldi partnerek nem minden esetben továbbítják a hívószámot.

<u>Az igénybevétel feltételei</u>

A Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül indítja a hívószámkijelzés szolgáltatást.

Hívószámkijelzés letiltása

A hívószámkijelzés letiltása szolgáltatás az Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltás két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. A Rendőrség, Tűzoltóság, Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A szolgáltatásért díjat nem kell fizetni. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Állandó letiltás

Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Közvetlen (alközponti) beválasztás

Ha az Előfizető olyan digitális alközponttal rendelkezik, amely alkalmas ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozás fogadására, akkor a telefon szolgáltatás megrendelésével lehetővé válik, hogy az alközpont

meghatározott (vagy összes) mellékállomásait a telefon hálózatból közvetlenül, kezelő beavatkozása nélkül hívhassák (vidéken hat-, Budapesten hétjegyű számmal).
A szolgáltatás állandó üzemmódú.

4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai

4.1. Fogalmak és általános előírások

4.1.1. Fogalmak

Előfizető: Előfizető az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, akivel, vagy amellyel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére a jelen „Általános Szerződési Feltételek”-ben – a továbbiakban: ÁSZF – meghatározottak szerint előfizetői jogviszonyt hoz létre.

Egyéni Előfizető: Egyéni Előfizető az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

Üzleti/intézményi Előfizető: Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Szolgáltató: Szolgáltató, amely a hatályos magyar jogszabályok alapján jogosult a 3. fejezetben meghatározott szolgáltatások nyújtására.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott, a 3. fejezetben meghatározott szolgáltatás, illetve szolgáltatások együttese.

Előfizetői Szerződés: a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből és az Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Egyedi Előfizetői Szerződés: Az Előfizető és a Szolgáltató között a Szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételektől való esetleges eltéréseket tartalmazó megállapodás.

Előfizetői hozzáférés: egy távközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott Szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

Előfizetői hozzáférési pont: az a fizikai kapcsolódási pont (interfész), amelyen keresztül az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Végberendezés: olyan termék vagy egy termék alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hálózati végponton keresztül a szolgáltatás igénybevétele céljából.

Hálózati berendezés: a Szolgáltató birtokában lévő, végberendezésnek nem minősülő, a szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő berendezés.

4.1.2. Általános előírások

A *Szolgáltató* és az *Előfizető* illetőleg az *Igénylő* (a továbbiakban együttesen: „*Felek*”) az Előfizetői Szerződést írásban köthetik meg.

A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell döntenie arról, hogy a szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként (Üzleti/Intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni

A Szolgáltató a szolgáltatást az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára azonos feltételekkel nyújtja.

A Felek a jelen Általános Szerződési Feltételektől az Egyedi Előfizetői Szerződésben, Egyéni Előfizető esetén, kizárólag az Előfizető javára térhetnek el.

Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozat tételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni, kivéve ha az Előfizető adataiból egyértelműen kiderül, hogy gazdálkodó szervezetről van szó. A gazdálkodó szervezet minden esetben Üzleti/intézményi Előfizetőnek minősül. Az Előfizető az előfizetői szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg ***az egyedi előfizetői szerződés*** egy példányát és ***az ÁSZF kivonatát*** az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az ÁSZF-et, illetve az ÁSZF kivonatát a 19. fejezetben foglaltak szerint, ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi, illetve egy példányát – az Előfizető kérésére – átadja.

4.2. Az előfizetői igények kezelése

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló *ajánlattételnek minősül* a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó *igénylői bejelentés*, továbbá az az *értesítés,* amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó *szerződéskötési ajánlat*.

Az *igénylői bejelentés* illetve a *szerződéskötési ajánlat* elvárt tartalmi elemei:

a) az Igénylő neve (*ha nem egyéni*, akkor cégszerű megnevezése), címe;
b) *ha nem egyéni,* akkor az Igénylő cégkivonata (30 napnál nem régebbi); aláírási jogosultság igazolása (aláírási címpéldány) kérhető;
c) az előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye, a csatlakoztatni kívánt berendezések jellege és darabszáma;
d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
e) az igénybejelentés helye és időpontja.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a Szolgáltató - a bejelentés kézhez vételétől számított 15 napon belül - 15 napos határidő megjelölésével felszólítja az Igénylőt.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett, vagy az ajánlat során felmerült szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt haladéktalanul értesíti, továbbá az igényt nyilván tartja. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtásának akadályai elhárultak, erről az Igénylőt 15 napon belül értesíti.

4.3. Változás az Igénylő adataiban

Az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Szolgáltató számára – a változás bekövetkezésétől számított - 15 napon belül írásban be kell jelentenie. Amennyiben fenti bejelentésnek az Igénylő határidőben nem tesz eleget, a jogkövetkezmények kizárólag Őt terhelik.

4.4. A szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai

4.4.1 A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége

Jelen ÁSZF a 3. fejezetében felsorolt valamennyi szolgáltatás igénybevételére általánosságban érvényes, azonban egy adott szolgáltatás nyújtására konkrét formában az Előfizető és a Szolgáltató közötti egyedi előfizetői szerződés vonatkozik.

4.4.2 A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja)

A szolgáltatás területi kiterjedése a más Szolgáltatóval létrejött „Hálózati szerződések”-ben rögzített lehetőségek függvényében alakul. A szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a Szolgáltató

folyamatosan tájékoztatja az Igénylőket és az Előfizetőket. A szolgáltatás földrajzi korlátait a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

4.5 Az Előfizető jogai és kötelezettségei

4.5.1. A használat átengedése más részére

Az Előfizető nem jogosult a telefon szolgáltatás harmadik személy részére történő átengedésére illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A felek az egyéni előfizetői szerződésben ettől eltérően rendelkezhetnek.

4.5.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására. A megfigyelési adatokat bizalmasan kezeli, és kizárólag saját üzleti céljaira használja.

4.5.3 Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles a szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is.

Az Előfizető a szolgáltató által a szolgáltatás igénybevétele céljából esetlegesen rendelkezésre bocsátott szoftvert kereskedelmi célra nem használhatja.

Az Előfizető által használt egyéb szoftverek esetében a jogtiszta felhasználást az Előfizető köteles garantálni ezért a felelősség az Előfizetőt terheli.

Az információvédettségért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával történik.

4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata

A szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat és jelszavakat (továbbiakban: jelszavak) kap. A jelszavak kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért), továbbá az Előfizető honlapjának, e-mail-jeinek, valamint a Szolgáltató hálózatának a jelszavak révén történő használatáért az Előfizető felelősséggel tartozik, ide értve az Előfizető, vagy a Végfelhasználók, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáférésért való felelősséget.

4.6. Az Előfizető értesítése, tájékoztatása

Az Előfizető értesítését, tájékoztatását előíró kötelezettségének a Szolgáltató - az Előfizető számára közvetlenül, írásban levél vagy fax útján történő illetve elektronikus levél útján történő értesítésével, tájékoztatásával tehet eleget.

Amennyiben azonban az Előfizetőt a Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról azért nem tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, a Szolgáltató az Előfizetőt az előfizetői szerződés felmondásáról országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján is értesítheti. Ezzel egyidejűleg az értesítést a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

5.1. Új hozzáférés létesítési idő

Új hozzáférési létesítési idő: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban.

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

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizető kérésére az előfizetői hozzáférési pont létesítésére későbbi időpontban állapodnak meg.

Szolgáltatónak az új hozzáférés létesítési időre vonatkozó vállalt cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Felek eltérő időtartamban is megállapodhatnak.

5.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás rendelkezésre állása a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest..

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ban biztosítja a telefon szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:
- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:
- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Szolgáltatónak a rendelkezésre állásra vonatkozó vállalt cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek eltérő rendelkezésre állásban is megállapodhatnak.

5.3. A szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése

Az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetén az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott minőségi kötbér illeti meg. Az Előfizető számára - azonnali hatályú - szerződés felmondásra ad okot, ha a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás az 5.2 pontban megadott értéket nem éri el.

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

6.1. Szolgáltatás minőségének meghatározása

A szolgáltatás minősége a szolgáltatási képességeknek azon együttes hatása, amely a szolgáltatás felhasználójának elégedettségi fokát meghatározza.

6.2. Szolgáltatásminőségi célértékek

6.2.1 *A sikertelen hívások aránya*

Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, ahol egy érvényes hívószám helyes megadását követően, 30 másodpercen belül a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás nem észlelhető, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges cím-információt.

Szolgáltatónak a sikertelen hívások arányára vonatkozó vállalt cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.2. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.

Szolgáltatónak a hívás felépítési idejére vonatkozó vállalt cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.3. A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje

A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje a kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszideje másodpercben.

Az ügyfélszolgálat illetve a hibafelvevő válaszideje az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges cím-információ hálózaton történő vételének pillanatától a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart.

Szolgáltatónak a hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszidejére vonatkozó vállalt cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.4. A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználás esetén)

Másodlagos felhasználásnak számít helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a beszédcélú átvitelre szolgáló alapsávi összeköttetésen adatátviteli kapcsolat létesítése.
Adatátviteli kapcsolat létesítése a Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatás keretében lehetséges.

6.2.5. 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.

6.2.6. Mérési módszerek

A minőségi mutatók mérése a Szolgáltató nyilvántartása, statisztikái, működtető- és támogató rendszerének adatai alapján, valamint vizsgálóhívások segítségével történik dokumentálva, a vonatkozó 345/2004. (XII.22.) sz. Kormányrendelet útmutatásainak figyelembevételével.

6.3. Számlareklamáció

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában teljesített határidő naptári napban.

Számlapanasz az adott szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje:
az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,
b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Szolgáltatónak a számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejére vonatkozó vállalt cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

7. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

7.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
b) Egyéni Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;
c) Üzleti/intézményi Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma.

A fentieken kívül mindkét előfizetői kategóriában:

d) az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),
e) az előfizetési, forgalmi díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek,
f) az előfizetési, azonosítási szám(ok),
g) a csatlakoztatott végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
h) az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
i) a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
j) az Általános Szerződési Feltételektől való eltérések.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Ha a természetes személy Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az Előfizetői Szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének az a)-b) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte és tartama

Az írásban megkötött Előfizetői Szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató iktatja az Előfizető által is aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést, és mindaddig hatályban van, amíg fel nem mondják, vagy meg nem szűnik.

A Szolgáltató az iktatást azon a napon végzi el, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példánya a Szolgáltató részére visszaérkezik.

Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan idejű lehet.

7.3. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért

A szerződéskötést követő 30 napon belül a Szolgáltatónak a szolgáltatást meg kell kezdenie, kivéve, ha a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben másként állapodnak meg.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében (ha az a Szolgáltatónak felróható okokból következik be), a Szerződésben meghatározott időpont és az Előfizető által megrendelt Szolgáltatás tényleges átadásának időpontja közötti időszakra (késedelme idejére) köteles az Előfizető részére kötbért fizetni. A késedelem idejére az Előfizető nem köteles a késedelemmel ténylegesen érintett Szolgáltatás előfizetési díját megfizetni.

7.4 A fizetendő kötbér mértéke

A kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett havi díj összege.

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egy napra eső kötbéralap 150%-a.

7.5. Legrövidebb szerződési időszak

Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, ha az Előfizetői Szerződés határozott időre jön létre, annak időtartama 3 hónapnál rövidebb nem lehet.

7.6. Az előfizetői igények elévülése

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

8. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, feltételei

8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásai szerint jogosult az ÁSZF módosítására.

8.2. Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása

8.2.1. Átírás

Átírás, amikor az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

Az Átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó nyilatkozata,
b) Egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításhoz szükséges iratok valamelyike (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány),

c) üzleti, intézményi Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bírósági bejegyző végzés, alapító okirat) és aláírási címpéldány.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottság) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

8.2.2. Áthelyezés

Áthelyezés, amikor az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri.
Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Az Áthelyezési kéréshez szükséges dokumentum:
Az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve a régi és a létesítendő előfizetői hozzáférési pont címét.

Az áthelyezés teljesítésének határideje nem lehet hosszabb az áthelyezés kérésétől számított 30 napnál, ha a műszaki feltételek rendelkezésre állnak.

Ha a Szolgáltató az áthelyezésre vállalt határidőt nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezési díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.
Az áthelyezés díját a Szolgáltató a műszaki megvalósítás függvényében egyedileg határozza meg

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

8.2.3. Előfizetői szolgáltatások módosítása

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a szolgáltatáscsomagot és/vagy annak előfizetési díjait. Egy adott szolgáltatáscsomagra kötött határozott idejű hűségnyilatkozat esetén a határozott időtartam lejárta előtt a szolgáltatáscsomag csak a Szolgáltató írásbeli egyetértése esetén változtatható.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

8.3. Az Előfizető részéről az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor.

8.3.1.Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

8.3.2.Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

8.3.3. Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

8.3.4. Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak

A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

8.4. Szolgáltató részéről az ÁSZF egyoldalú módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, azonban köteles az Előfizetőket 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően értesíteni. A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;
c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;

e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A 8.4. e) pontban meghatározott díjak Előfizető általi elfogadásának minősül, ha az Előfizető a módosított díjakat, az értesítést követően a 17.6. pontban foglaltak szerint megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a módosított díjakkal nem ért egyet és a módosított díj összegét a 17.6. pontban foglaltak szerint nem fizeti meg, a Szolgáltató a 11.2. és 11.3. pontban foglaltak szerint jogosult eljárni.

8.5. Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok

Az előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

9. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

9.1. A szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szüneteltetés kérhető legrövidebb időtartama Egyéni Előfizető, illetve Üzleti/Intézményi Előfizető esetében egyaránt 3 hónap.

9.1.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

a) a szüneteltetést az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre – lehet végrehajtani, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

9.1.2 A szüneteltetés egyéb esetei

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 4.5.3. pontjában meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a

szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti.

9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére

Ha a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott csökkentett díjat kell megfizetnie.

Ha a szolgáltatás a 9.1.2 pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt kerül sor, a szünetelés alatt az Egyedi Előfizetési Szerződés szerinti havi előfizetési díj fizetendő.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

9.3. Vis maior

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel olyan a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan szükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges.

A vis maior körülmények mentesítik a feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

10.1. A szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
b) az Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja
c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének

biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A korlátozás feloldásának díját a mindenkori Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a hálózati Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférési szolgáltatás igénybevételét, az előzőekben felsorolt b)-c) pontokban meghatározott feltételek esetén.

10.2. A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől eltérő célértékeket határozhat meg. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől rosszabb célértékeket kizárólag Üzleti/Intézményi Előfizető esetén állapíthat meg, amennyiben az eltérő minőségi célértékhez eltérő díjazást alkalmaz.

A minőségi célértékek be nem tartása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 14.3. pontjában megállapított minőségi kötbért köteles az Előfizető számára biztosítani.

11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei

11.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,

b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,

d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

g) a felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

11.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi felmondással,

b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,

d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

11.3. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A határozott idejű Előfizetői Szerződést bármelyik Fél jogosult **tizenöt (15) napos határidővel** felmondani, ha a másik Fél súlyosan megsérti az Előfizetői Szerződésbe foglalt rendelkezéseket, továbbá ha a másik Fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárást, illetve végelszámolást jogerősen elrendelték.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Előfizető

a) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
b) a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
c) a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenne, egyoldalúan és neki felróható okból a szolgáltatást alkalmanként legalább 96 óra időtartamban nem nyújtja.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést **negyvenöt (45) napos felmondási idővel** mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető 11.6 pontban foglalt felszólítást követően sem egyenlítette ki.

11.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést a 11.3 pontban meghatározott, súlyos szerződésszegésnek minősülő eseteknél **tizenöt (15) napos határidővel** mondhatja fel.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

11.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén

A Szolgáltató a 14.5 pontban meghatározott esetben, vagyis, ha a szolgáltatás a Szolgáltatónak fel nem róható esetben vált tartósan lehetetlenné mind a határozatlan, illetve mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással, **hatvan (60) nap felmondási idővel** megszüntetni.

Jelen pontban foglalt esetben a 11.6. pontban megjelölt rendelkezéseket nem kell alkalmazni.

11.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén

Szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet **tizenöt (15) napos** határidő kitűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani.

11.7. Közös szabályok felmondás esetén

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát,
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető fizetésképtelen, ellene csődeljárás vagy felszámolás indult, mind a határozatlan mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal megszüntesse.

A fizetésképtelenség vélelmezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére 15 napon belül nem egyenlíti ki a tartozását vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékot nem nyújtja.

A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

Szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díj nemfizetés miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni. Az első felszólító levélre ez nem vonatkozik.

12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2. fejezete szerinti Ügyfélszolgálat mellett, ugyanott hibabejelentő szolgálatot is működtet.

12.1. Hibabejelentés

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon, illetve a hibabejelentő szolgálatnál telefonon jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket el nem érő szintű használhatóságára vonatkozik (hibás teljesítés).

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
b) a hiba jellege,

c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, ügyfélazonosító),
d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesítetett előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

12.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az Előfizetői hívószámot;
c) a hibajelenség leírását;
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
f) a hiba okát;
g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

12.3. A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását.

Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, az elvégzett vizsgálat alapján *Előfizetőt Szolgáltató haladéktalanul értesíti* arról, hogy

a) A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető a 12.1. pontban meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató hibajegyen megállapította.
b) A hiba kijavítását megkezdte.
c) A hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni ezért az ÁSZF-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel (a továbbiakban: “Hibajegy”).

12.4. A minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában. A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a valós hiba elhárításának időpontját a hibajegyen rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy a Szolgáltató ezt is a hibajegyen rögzíti.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Szolgáltatónak a minőségi panasz hibaelhárítási idejére vonatkozó vállalt cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A minőségi panasz hibaelhárítási idejére vonatkozó vállalt minimálérték nem teljesítése esetén a Szolgáltató 14.4. pont szerinti kötbér fizetésére köteles, a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időtartamra.

12.5. Adatok megőrzése, tárolása

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított 1 évig őrzi meg, az adatkezelési szabályok betartásával.

13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

13.1. Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2. fejezete tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők és Felhasználók szolgáltatás iránti igényüket jelenthetik be, szerződést köthetnek, módosíthatják és szüntethetik meg, díjfizetést teljesíthetnek, szüneteltetés iránti igényt jelenthetnek be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhatnak és információt kérhetnek, hibabejelentést tehetnek, a szoláltatással kapcsolatban panasszal élhetnek.

Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 12. fejezete szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen ÁSZF tartalma alapján, ügyfélszolgálatán közzéteszi, hogy

a) a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
c) az előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető részére valamelyik igénybe vett szolgáltatásra jóváírja vagy az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékével.

13.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni.

A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

13.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy adatkezelési szabályainak figyelembevételével, az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató *az Előfizető kérésére* az adatokat havonta köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

13.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az a előfizető szerződést az ÁSZF 11.3 pontjában foglaltak szerint felmondani.

Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Egyéni Előfizetőnek személyesen átadni vagy 15 napon belül részére megküldeni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet (hívásrészletező) csatolni. A számlamelléklet (hívásrészletező) egyéni Előfizető részére elektronikus, vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.

Egyéni Előfizető panasza elutasítása esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jogosult a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség** és a **területi felügyelőségek** eljárását kezdeményezni.

14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

14.1. Szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizető jogosult a szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint igénybe venni.

14.2. Késedelmi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői hozzáférést neki felróható okból az ÁSZF 5.1. pontjában meghatározott időpontig nem teszi lehetővé, késedelmi kötbért köteles fizetni.

14.2.1 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat számít fel

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az Egyszeri díj 1,5 %-a.

14.2.2 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat nem számít fel

A kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett havi díj összege vagy annak hiánya esetén az adott havi Forgalmi díjak összege.
A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egy napra eső kötbéralap 150 %-a.

14.3. Minőségi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az ÁSZF 5.2. pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni. Nem számít kiesésnek, így nem csökkenti a rendelkezésre állási mutatót az Előfizető kérésére (érdekkörében) vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt történt és annak szerződés szerinti maximális időtartamán belüli szünetelés, illetve a Szolgáltatónak nem felróható okból bekövetkező kiesés.

Egy adott Szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból bekövetkezett szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke, az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

14.3.1 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató kizárólag Havi díjat számít fel

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára jutó előfizetési díjával megegyező összeget ír jóvá Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

14.3.2 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Forgalmi díjat számít fel

A kötbér alapja az Előfizető által a késedelmes illetve hibás teljesítést megelőző hónapban kifizetett összes havi Forgalmi díj 25 %-a.

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára jutó előfizetési díjával megegyező összeget ír jóvá Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

14.4. Kötbér hibaelhárítás esetén

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a hiba bejelentése és elhárítása közötti idő meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális hibaelhárítási időtartamot, akkor az hibás teljesítésnek minősül.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg **nyolcszorosa**. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást tudja használni, de azt a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a meghatározott kötbér felét fizeti.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja vagy az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti.

14.5. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az ÁSZF 11.4. pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

14.6. Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** minőségfelügyeleti eljárásának megindítását kérheti.

14.7. Az Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése

Az Egyéni Előfizetőnek a **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala** mellett lehetősége van a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet** közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez.

Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

15.1. Alapvető követelmények

Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

a) a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

a) távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra;
b) arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,
c) a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére;
d) a visszaélések megakadályozására;
e) a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
f) a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

15.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog

A készülék üzembe helyezhető, ha teljesíti az ÁSZF 15.1. pontjában meghatározott alapvető követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelőségi jelöléssel.

A Szolgáltató nem tagadhatja meg műszaki okokból az Előfizető távközlő végberendezésének csatlakoztatását a megfelelő interfészhez, ha a berendezés teljesíti az ÁSZF 15.1. pontjában meghatározott követelményeket és el van látva a CE vagy H megfelelőségi jelöléssel.

15.3. Saját eszközök karbantartása

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek.

Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

15.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a végberendezések és a hálózati berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

15.5. Tápellátás biztosítása

Az Előfizető előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval a végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami a végberendezések és a hálózati berendezések működtetéséhez szükséges.

15.6. Ellenőrzés, karbantartás

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében ez szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni.

Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy csak a Szolgáltató által kiállított fényképes igazolvánnyal és a Szolgáltató logójával ellátott szerelési munkalappal rendelkező személyt enged be fenti helyiségekbe.

Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kisforgalmú időszakban - köteles elvégezni.

Az ilyen jellegű kiesések időtartama összességében egy szolgáltatási éven belül nem haladhatja meg az 5 napot, alkalmanként pedig a 72 órát.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizető teljes körűen felel. A hozzájárulás megtagadása miatt előálló szolgáltatás-kiesés nem csökkenti az ÁSZF 5.2. pontjában meghatározott éves rendelkezésre állási időt.

A karbantartás ideje alatt a szolgáltatás kiesése nem csökkenti a fenti éves rendelkezésre állási időt.

A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik - nem terjed ki az Előfizető által biztosított végberendezésekre.

15.7. Mentesülés a felelősség alól

A Szolgáltató teljes körűen mentesül az Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelősség alól, ha:

a) a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő végberendezés okozta;
b) a hibát az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés okozta;
c) a hibát a végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
d) a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
e) a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen ÁSZF 15.4. pontjában foglalt kötelezettségének;
f) a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

15.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség

Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

15.9. Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezések megóvása

Előfizető a Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezéseket az Előfizető által aláírt és lepecsételt munkalapon veszi át. Előfizető aláírásával elismeri, hogy a berendezések Szolgáltató tulajdonát képezik, valamint, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a kihelyezett technikai berendezést köteles Szolgáltatónak visszaadni.

Előfizető köteles a Szolgáltató technikai berendezéseinek megóvása és állagromlásának illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a rendeltetésellenes használatot alkalmazottai, megbízottjai, ill. harmadik személyek részéről megakadályozni.

Előfizető aláírásával elismeri, hogy a Szolgáltató technikai berendezéseinek Előfizető hibájából történő károsodásáért, elvesztéséért teljes felelősséggel tartozik, mely esetben a Szolgáltató kárát a technikai berendezések beszerzési értékén köteles megtéríteni. Előfizető ezen nyilatkozata tartozás elismerésének minősül, amely polgári peres eljárás során felhasználható.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

16.1. Adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közlésével haladéktalanul - legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül - írásban értesíteni.

16.2. Adatszolgáltatás elmulasztása

Az ÁSZF 16.1. pontja alapján teljesítendő adatszolgáltatás elmulasztásából eredő vagy azzal kapcsolatos valamennyi kárt illetve egyéb következményt az Előfizető köteles viselni.

16.3. Adatok nyilvántartása és kezelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, a követelések érvényesítéséhez, a Szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőről erre tekintettel nyilvántartást vezetni, továbbá saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott adatokat felhasználni.

16.4. Adatvédelem, titoktartás

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait *a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra és mértékben használja fel, és nem hozza azokat - hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető erre irányuló kívánsága esetét kivéve - harmadik személy tudomására.

16.5. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az **adatvédelmi felelős** nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az **„Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat”**-ot.

Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat

a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről,
b) a személyes adatok tárolásának időtartamáról,
c) a személyes adatok továbbításának eseteiről,
d) a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról,
f) a személyes adat kezelésének céljáról.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

a) a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
c) abból a célból, hogy a hírközlési szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse - kérésre - az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja

a) azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
b) az a) pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

A Szolgáltató köteles az *adatvédelmi biztosnak* - kérésére - az adatbiztonsági szabályzatát átadni.

17. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere

17.1. Fogalmak

Egyszeri díj: minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséért, beállításáért illetve elindításáért számít fel a szolgáltatás megindításakor.

Havi díj: minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A Díjszabás és a jelen Általános szerződési feltételek fogalomrendszerében: *havi előfizetési díj*.

17.2. A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltatás árazása versenyszerű, a díjak nyilvánosak.

17.2.1. Havi díj

Az egyszeri díjat és a havi díjat a Szolgáltató előre számlázza az Előfizető számára, lehetővé téve ezáltal a szolgáltatások igénybevételét..

17.2.2. Forgalmi díj

A forgalmi díjat a Szolgáltató az adott számlázási időszakban mért forgalom után, havonta számláz az Előfizetőnek.

17.3. A díjak mértéke

17.3.1 .A Szolgáltatás díjai

Az Előfizető által fizetendő díjak mértékét az adott szolgáltatásra vonatkozó, mindenkori **Díjszabás** (1. sz. melléklet) tartalmazza.

17.3.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai

A kiegészítő szolgáltatások díjait a mindenkori Díjszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

17.3.3. Adminisztrációs díjak

A Szolgáltató jogosult az Előfizető részére adminisztrációs díjat (pl. posta költség) felszámítani olyan esetben, amikor az Előfizetőt valamely kötelezettsége mulasztásának (pl. díjfizetés elmulasztása) megszüntetésére szólítja fel.

17.3.4. Kedvezmények a díjakban

Kedvezményeket a díjakban a Szolgáltató a Díjszabás (1. sz. melléklet), valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint nyújthat.

17.3.5. Eltérő előfizetői igények díjazása

A Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmazhat, ha az Előfizető igénye eltér a megrendelni kívánt szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől. (Ilyen eltérés lehet a Szolgáltató által vállalt minőségi szintnél magasabb szintű szolgáltatási igény, redundáns összeköttetési igény, egyéb konfiguráció, módosítás)

17.4. Díjak számítása

A fizetendő díjakat Szolgáltató a Díjszabásban megadott havi- és forgalmi díjak alapján számítja. Tört hónap esetén a szerződés aláírásának a napjától a hó végéig eltelt napok és a hónap napjai hányadosának és a havi díj a szorzatának az eredménye adja meg a kiszámlázandó havi díjat.
A forgalmi díj hívásonként a hívás másodpercekben mért időtartamának és a díjtáblázat adott híváshoz tartozó percdíja hatvanad részének szorzata.

17.5. Számlázás módja, rendszeressége

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel postai úton küldi meg az Előfizető részére, amennyiben a számla bruttó összege meghaladja a 200 forintot. Ha a számla összege nem haladja meg a 200 forintot, a Szolgáltató számlát nem készít, a le nem számlázott összeget a következő időszak számlázandó összegéhez adja. Amennyiben az Előfizető nem kap számlát, ezt a tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni. Abban az esetben, ha az Előfizető a bejelentés megtételére vonatkozó kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, az Előfizető fizetési késedelmére vonatkozó, az ÁSZF 17.6. pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni.

17.6. Díjak megfizetése

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére fizetendő díjat a Szolgáltató által kibocsátott számla kézhezvételétől számított 8 napon belül a Szolgáltató az Előfizető részére kibocsátott számlán feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési

kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese, de minimum 20%.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

17.7. Díjak módosítása

A Szolgáltató a díjakat az ÁSZF 8. fejezetében foglaltak szerint jogosult módosítani.

17.8. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjcsomagokat képezhet. A Szolgáltató az Előfizető részére, mennyiségi, minőségi és egyéb az ÁSZF-től eltérő szerződési feltételek mellett egyedi, illetve előfizetők csoportjára vonatkozóan csoportos kedvezményt adhat. A Szolgáltató a díjcsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elve mellett köteles eljárni.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés az időtartamaként meghatározott idő lejárta előtt, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés lejártáig járó havi díjak, valamint az addig nyújtott kedvezmények egyösszegű meg- illetve visszafizetésére. A késedelmi kamat mértékére az ÁSZF 17.6 pontjában foglalt kamatszabályok irányadóak.

18. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai

Szolgáltató együttműködik a többi távbeszélő szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon. A szolgáltató ennek érdekében az előfizető számára díjmentes tájékozódási lehetőséget biztosít a díjmentesen hívható ügyfélszolgálati telefonszámokon (26-301-801 / 26-400-000) arról, hogy hívása melyik szolgáltató hálózatában végződik.

18.1 A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Fogalmak:

a) Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

b) Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

c) Számátadási időablak: 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 időablakok jelenleg:

Hétfő-péntek: 18.00-22.00

18.2. A számhordozási eljárás

Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az átvevő szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány 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) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
bc) az eljáró képviselő személyi 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, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a Szolgáltató által.

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg előfizetői hurkonként a vonalon lévő összes számra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb más szolgáltatás, például különösen kedvezményesen értékesített előfizetés (kedvezményes Internet), vagy díjcsomag, szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve sem az előfizető sem az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített szolgáltatáshoz (v. előfizetéshez) kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 6 hónapig az átvevő szolgáltatónál maradnak, ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizetői szám újra előfizetőhöz való rendelhetőségének időpontjáról legalább harminc nappal ezen időpontot megelőzően a központi referencia adatbázist értesíteni. A központi referencia adatbázis köteles a hordozott számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultját az előfizetői szám újra előfizetőhöz való rendelhetőségéről értesíteni.

A megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra előfizetőhöz rendelhetővé válik.

19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályai

A Szolgáltató közvetítő választással járó szolgáltatást jelenleg nem nyújt.

20. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma

20.1. Nemzeti Hírközlési hatóság

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a **Nemzeti Hírközlési Hatóság** (a továbbiakban, **NHH**) gyakorolja.

Cím: **1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.**
Levelezési cím: **1525 Budapest Pf. 75.**
Telefon: **1-457-7100**
Telefax: **1-356-5520**

20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

Telefon: **4577-141**
Fax: **4577-105**
E-mail: hfjkh@nhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének feladatai

- A fogyasztók érdekeinek védelme érdekében a fogyasztói csoportokat érintő anomáliák feltérképezése, a lehetséges megoldások kidolgozása. Preventív fogyasztói érdekérvényesítő munka. A bejelentések szakszerű kezelése, fogyasztók jogi támogatása, szükség esetén próbaperek indítása.
- Fogyasztói Tájékoztatás minden olyan kérdésről, amellyel kapcsolatban félreértések („rossz" mert számukra hátrányos használati szokások) vannak. Rendszeressé váló tájékoztatás arról, hogy a fogyasztók hogyan használhatják jobban és olcsóbban az egyes információtechnológiai eszközöket.
- A Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalával, az egyéb társhatóságokkal, valamint a hírközléssel kapcsolatos érdekvédelmi szervekkel való szoros együttműködés, hatékony és összehangolt érdekvédelmi tevékenység.

21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételek a központi Ügyfélszolgálati Irodán valamint a helyi ügyfélszolgálati irodákon megkapható, valamint a Dunakanyar Holding Kft internetes honlapjáról (www.dunakanyar.net) letölthető.

1. sz. melléklet: DÍJSZABÁS

Alap-, és kapcsolási díjak (Ft)		ÁFA nélkül		ÁFÁ-val	
Alapdíj /hó		1000		**1250**	
Kapcsolási díj		0		**0**	
Belföldi hívások forgalmi díjai (Ft/perc)		**ÁFA nélkül**		**ÁFÁ-val**	
		Csúcsidő	Egyéb	Csúcsidő	Egyéb
Hálózaton belüli hívás		0	0	**0**	**0**
Helyi hívás	T-COM terület	5,28	3,12	**6,6**	**3,9**
	Monortel terület	6,24	3,84	**7,8**	**4,8**
	HTCC, Invitel terület	6,72	4,8	**8,4**	**6**
Budapesti hívás		6,24	3,36	**7,8**	**4,2**
Belföldi hívás		10,56	5,28	**13,2**	**6,6**
Mobil hívás	Pannon GSM	46,08	26,4	**57,6**	**33**
	T-Mobile	44,16	26,4	**55,2**	**33**
	Vodafone	48	33,12	**60**	**41,4**
Nemzetközi hívások forgalmi díjai (Ft/perc)		**ÁFA nélkül**		**ÁFÁ-val**	
1. zóna		11,52		**14,4**	
2. zóna		17,76		**22,2**	
3. zóna		24		**30**	
4. zóna		26,4		**33**	
5. zóna		36		**45**	
6. zóna		40,8		**51**	
7. zóna		45,6		**57**	
8. zóna		52,8		**66**	
9. zóna		60		**75**	
10. zóna		72		**90**	
11. zóna		91,2		**114**	
12. zóna		105,6		**132**	
13. zóna		168		**210**	
14. zóna		206,4		**258**	
15. zóna		235,2		**294**	
16. zóna		384		**480**	
17. zóna		595,2		**744**	

- Csúcsidő: munkanapokon 7-18 óráig
- Egyéb: csúcsidőn kívül, minden egyéb időben.

Nemzetközi díjzóna besorolás:

1. zóna:
Amerikai Egyesült Államok fix+mobil, Ausztrália fix, Ausztria fix, Belgium fix, Bulgária fix, Ciprus fix, Csehország fix, Dánia fix, Észtország fix, Finnország fix, Franciaország fix, Görögország fix, Hollandia fix, Horvátország fix, Írország fix, Izrael fix, Japán fix, Kanada fix+mobil, Lengyelország fix, Lettország fix, Litvánia fix, Luxemburg fix, Málta fix, Nagy-Britannia fix, Németország fix, Norvégia fix, Olaszország fix, Oroszország - Moszkva fix, Oroszország - Szentpétervár fix, Portugália fix, Románia fix, Spanyolország fix, Svájc fix, Svédország fix, Szlovákia fix, Szlovénia fix

2. zóna:
Alaszka fix+mobil, Amerikai Virgin szk. fix+mobil, Andorra fix, Hawaii fix+mobil, Hong Kong fix+ mobil, Japán - IP Phone fix, Kína fix+mobil, Liechtenstein fix, Malájzia fix, Monaco fix, Tajvan fix

3. zóna:
Brazília fix, Dél-afrikai Köztársaság fix, Észak Marianna szigetek fix, Koreai Köztársaság fix, Macao fix, Malawi fix, Oroszország fix, San Marino fix, Szerbia fix, Szingapúr fix+mobil, Ukrajna fix

4. zóna:
Chile fix, Costa Rica fix, Guam fix, Izland fix, Malájzia mobil, Puerto Rico fix+mobil

5. zóna:
Albánia fix, Bahama-szk. fix, Bermuda-szk. fix, Feröer-szgk. fix, Indonézia fix, Kajmán szigetek fix, Kolumbia fix, Moldova fix, Montenegro fix, Namíbia fix, Peru fix, Thaiföld fix, Törökország fix, Üzbegisztán fix, Zimbabwe fix

6. zóna:
Amerikai Szamoa fix, Bosznia-Hercegovina fix, Burundi fix, Ciprus mobil, Dominikai Közösség fix, Dominikai Köztársaság fix, Fülöp-szk. fix, Grúzia fix, Kongó fix, Litvánia mobil, Macao mobil, Malawi mobil, Palesztin Önkorm Területek fix, San Marino mobil, Szlovákia mobil, Uganda fix, Zambia fix

7. zóna:
Amerikai Szamoa mobil, Botswana fix, Burundi mobil, Macedónia fix, Martinique fix, Ruanda fix

8. zóna:
Albánia mobil, Algéria fix, Antigua és Barbuda fix, Aruba fix, Ausztrália mobil, Azerbajdzsán fix, Barbados fix, Benin fix, Bermuda-szk. mobil, Bolívia fix, Csehország mobil, Dánia mobil, Elefántcsontpart fix, Finnország mobil, Francia Guyana fix, Franciaország mobil, Fülöp-szk. mobil, Gabon fix+mobil, Gibraltár fix, Horvátország mobil, Írország mobil, Kazahsztán mobil, Közép-Afrikai Köztársaság fix, Kuvait fix, Lengyelország mobil, Lettország mobil, Libia fix+mobil, Luxemburg mobil, Mexikó fix, Nagy-Britannia mobil, Portugália mobil, Réunion fix, Salvador mobil, Spanyolország mobil, Svédország mobil, Türkmenisztán fix, Új-Zéland fix, Uruguay fix

9. zóna:
Andorra mobil, Angola fix+mobil, Argentína fix, Ausztria mobil, Azerbajdzsán mobil, Bahama-szk. mobil, Bahrein fix, Belgium mobil, Bhután fix, Bosznia-Hercegovina mobil, Brazília mobil, Brunei fix+mobil, Burkina Faso fix, Chile mobil, Costa Rica mobil, Dél-afrikai Köztársaság mobil, Dominikai Közösség mobil, Dominikai Köztársaság mobil, Ecuador fix, Észak Marianna szigetek mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország fix+mobil, Feröer-szgk. mobil, Francia Guyana mobil, Ghána fix, Görögország mobil, Grúzia mobil, Guadeloupe fix+mobil, Guam mobil, Guatemala fix+mobil, Guinea fix, Hollandia mobil, Indonézia mobil, Izland mobil, Izrael mobil, Jamaica fix+mobil, Japán mobil, Kajmán szigetek mobil, Kazahsztán fix, Kirgizisztán fix+mobil, Kolumbia mobil, Koreai Köztársaság mobil, Közép-Afrikai Köztársaság mobil, Kuvait mobil, Macedónia mobil, Málta mobil, Mauritius fix, Mexikó mobil, Moldova mobil, Monaco mobil, Mongólia fix+mobil, Montenegro mobil, Mozambik fix, Namíbia mobil, Németország mobil, Norvégia mobil, Olaszország mobil, Oroszország mobil, Palesztin Önkorm Területek mobil, Panama fix, Románia mobil, Ruanda mobil, Seychelle-szk. fix, St Pierre és Miquelon fix+mobil, Szerbia mobil, Szlovénia mobil, Tajvan mobil, Thaiföld mobil, Törökország

mobil, Türkmenisztán mobil, Ukrajna mobil, Uruguay mobil, Üzbegisztán mobil, Venezuela fix, Zimbabwe mobil

10. zóna:
Algéria mobil, Anguilla fix, Antigua és Barbuda mobil, Argentína mobil, Bahrein mobil, Bhután mobil, Botswana mobil, Bulgária mobil, Burkina Faso mobil, Comore-szk. fix+mobil, Egyesült Arab Emírségek fix+mobil, Elefántcsontpart mobil, Guinea mobil, Holland Antillák fix+mobil, Jemeni Arab Közt. fix, Kambodzsa fix, Kamerun fix, Lesotho fix, Libanon fix+mobil, Madagaszkár fix, Maldív szigetek fix, Mali fix, Marokkó és Nyugat-Szahara fix+mobil, Martinique mobil, Mayotte fix+mobil, Niger fix, Nigéria fix+mobil, Omán fix, Örményország fix+mobil, Réunion mobil, St Kitts és Nevis fix+mobil, Svájc mobil, Szenegál fix, Togo fix, Tunézia fix+mobil, Uganda mobil, Új-Zéland mobil

11. zóna:
Anguilla mobil, Banglades fix+mobil, Barbados mobil, Belize fix+mobil, Benin mobil, Bolívia mobil, Brit Virgin-szk. fix+mobil, Csád fix, Dzsibuti fix, Ecuador mobil, Egyenlítői Guinea fix+mobil, Egyiptom fix+mobil, Fidzsi-szgk. fix, Francia Polinézia fix+mobil, Gambia fix+mobil, Ghána mobil, Grenada fix, Honduras fix+mobil, India fix+mobil, Irán fix+mobil, Jemeni Arab Közt. mobil, Jordánia fix+mobil, Kambodzsa mobil, Kamerun mobil, Katar fix, Kenya fix, Kongói Dem. Közt. (Zaire) fix, Lesotho mobil, Libéria fix, Madagaszkár mobil, Maldív szigetek mobil, Mali mobil, Mauritánia fix+mobil, Mauritius mobil, Monsterrat fix+mobil, Mozambik mobil, Nicaragua fix+mobil, Niger mobil, Pakisztán fix+mobil, Panama mobil, Paraguay fix+mobil, Peru mobil, Seychelle-szk. mobil, Sri Lanka fix+mobil, St Lucia fix+mobil, St Vincent és Grenadine-szk. fix+mobil, Suriname fix, Szaúd-Arábia fix+mobil, Szenegál mobil, Szudán fix+mobil, Szváziföld fix+mobil, Tadzsikisztán fix+mobil, Tanzánia /Zanzibár is/ fix+mobil, Togo mobil, Venezuela mobil

12. zóna:
Aruba mobil, Csád mobil, Dzsibuti mobil, Etiópia mobil, Fidzsi-szgk. mobil, Gibraltár mobil, Grenada mobil, Guyana fix+mobil, Haiti mobil, Katar mobil, Kenya mobil, Kongó mobil, Kongói Dem. Közt. (Zaire) mobil, Libéria mobil, Liechtenstein mobil, Litvánia - Personal numbers fix, Omán mobil, Sierra Leone fix, Szíria fix+mobil, Zambia mobil

13. zóna:
Afganisztán fix, Etiópia fix, Grönland fix+mobil, Irak fix+mobil, Kiribati fix, Laosz fix+mobil, Marshall-szigetek fix+mobil, Mikronézia fix+mobil, Myanmar fix+mobil, Nepál fix+mobil, Palau fix+mobil, Pápua Új-Guinea fix+mobil, Salvador fix, Sierra Leone mobil, Suriname mobil, Tonga fix+mobil, Új-Kaledónia fix+mobil, Vietnam fix+mobil

14. zóna:
Afganisztán mobil, Ascension fix, Bissau-Guinea fix, Cook-szk. fix, Eritrea fix+mobil, Falkland-szk. fix+mobil, Guantanamo fix+mobil, Haiti fix, Kiribati mobil, Koreai NDK fix+mobil, St Helena (Szt. Ilona) fix+mobil, Szomália fix+mobil

15. zóna:
Ascension mobil, Bissau-Guinea mobil, Cook-szk. mobil, Kuba fix+mobil, Nauru fix+mobil, Niue fix+mobil, Norfolk sziget fix+mobil, Nyugat Szamoa fix+mobil, Salamon-szk. fix+mobil, Trinidad és Tobago fix+mobil, Tuvalu fix, Vanuatu fix+mobil, Zöldfoki Köztársaság fix+mobil

16. zóna:
Kelet-Timor fix+mobil, Sao Tome & Principe fix+mobil, Turks és Caicos-szg. fix+mobil, Tuvalu mobil

17. zóna:
Diego Garcia fix+mobil, Tokelau-szk. fix+mobil, Wallis és Futuna fix+mobil

Tudakozó és pontos idő hívások díjai:

Hívás	Hívószám	Díjegység	ÁfA nélkül Ft	ÁFÁ-val Ft
Belföldi tudakozó	198	Ft / hívás	64	80
Nemzetközi tudakozó	199	Ft / hívás	140	175
Tudakozó plusz	197	Ft / perc	120	150
Pontos idő	180	Ft / hívás	24	30

A szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak:

Díj neve	Díj leírása	ÁFA nélkül Ft	ÁFA-val Ft
Átírás egyszeri díja	Az ÁSZF 8.3.1 pontjában rögzített átírás díja	4 000	5 000
Áthelyezés egyszeri díja	Az ÁSZF 8.3.2 pontjában rögzített áthelyezés díja	4 800	6 000
Vonal egyirányúsítás havidíja	Előfizető kérésére, bejövő hívások fogadhatóak, de a vonalról kimenő hívás nem kezdeményezhető.	480	600
Szünetelés havidíja	Az ÁSZF 9.1. pontjában rögzített Előfizető által kezdeményezett szünetelés díja. Határozott időre kötött szerződéseknél a Szolgáltatás nem szüneteltethető.	240	300
Korlátozás feloldási díj	A Szolgáltatás Szolgáltató általi, a 10.1. pontban meghatározott esetekben alkalmazott korlátozás feloldása esetén alkalmazott díj. Amennyiben a Szolgáltató a korlátozást követően az Előfizetői Szerződést - a korlátozás feloldása, illetve a feloldási díj Előfizető általi megfizetése nélkül - a 10.1. a), illetve a 10.1. c) pontban meghatározott okból rendkívüli felmondással megszünteti, az Előfizető köteles megfizetni a korlátozás feloldásának díját	4 000	5 000
Adminisztrációs díj	Az ÁSZF 17.3.3. pontjában nevesített, felszólító levél küldés adminisztrációs díja	300	375
Számhordozási díj	Az ÁSZF 18. pontjában részletezett számhordozás díja	2 800	3 500

Emelt díjas szolgáltatások díjai:

Hívószám	Díj ÁFA nélkül	Díj ÁFA-val
T-Mobile		
Audiotex	Ft/perc	Ft/perc
91 300 000-099	76	95
91 300 100-199	124	155
91 300 200-299	152	190
91 300 300-399	200	250
91 300 400-499	252	315
91 300 500-599	300	375
91 300 600-699	400	500
90 603 000-099	76	95
90 603 100-199	124	155
90 603 200-299	200	250
90 603 300-399	252	315
90 603 400-499	300	375
90 603 500-599	400	500
90 603 600-699	500	625
90 603 700-799	400	500
90 603 800-899	400	500
90 603 900-999	500	625
90 633 000-099	124	155
91 633 000-099	124	155
90 633 100-199	152	190
91 633 100-199	152	190
90 633 200-299	200	250
91 633 200-299	200	250
90 633 300-399	252	315
91 633 300-399	252	315
90 633 400-499	300	375
91 633 400-499	300	375
90 633 500-599	400	500
91 633 500-599	400	500
90 633 600-699	452	565
91 633 600-699	452	565
90 633 700-799	500	625
91 633 700-799	500	625
Audiofix	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 330 xxx	40	50
06 91 331 xxx	76	95
06 91 332 xxx	124	155
06 91 333 xxx	176	220
06 91 334 xxx	252	315
06 91 335 xxx	300	375
06 91 336 xxx	400	500
06 91 337 xxx	500	625
06 91 338 xxx	752	940
06 91 339 xxx	824	1 030

Hívószám	Díj ÁFA nélkül	Díj ÁFA-val
90 636 000-099	124	155
91 636 000-099	124	155
90 636 100-199	152	190
91 636 100-199	152	190
90 636 200-299	200	250
91 636 200-299	200	250
90 636 300-399	252	315
91636 300-399	252	315
90 636 400-499	300	375
91 636 400-499	300	375
90 636 500-599	400	500
91 636 500-599	400	500
90 636 600-699	452	565
91 636 600-699	452	565
90 636 700-799	500	625
91 636 700-799	500	625
Audiofix extra	Ft/hívás	Ft/hívás
06 90 640 xxx	60	75
06 90 641 xxx	124	155
06 90 642 xxx	252	315
06 90 643 xxx	400	500
06 90 644 xxx	452	565
06 90 645 xxx	552	690
06 90 646 xxx	752	940
06 90 647 xxx	1 000	1 250
06 90 648 xxx	1 500	1 875
06 90 649 xxx	4 000	5 000
Pannon		
Audiotex normál*	Ft/perc	Ft/perc
06 91 200 000-099	64	80
06 91 200 100-199	120	150
06 91 200 200-299	160	200
06 91 200 300-399	180	225
06 91 200 400-499	200	250
06 91 200 500-599	240	300
06 91 200 600-699	320	400
06 91 200 700-799	380	475
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 602 000-099	64	80
06 90 602 100-199	120	150
06 90 602 200-299	160	200
06 90 602 300-399	180	225
06 90 602 400-499	200	250
06 90 602 500-599	240	300
06 90 602 600-699	320	400
06 90 602 700-799	380	475
06 90 602 800-899	600	750
06 90 602 900-999	800	1 000

Hívószám	Díj ÁFA nélkül Ft	Díj ÁFA-val Ft
Audiofix normál*	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 220 800-899	100	125
06 91 222 000-499	160	200
06 91 224 000-799	240	300
06 91 224 9xx	252	315
06 91225 000-099	300	375
06 91 225 100-199	320	400
06 91 225 200-299	320	400
06 91 225 300-399	320	400
06 91 225 400-499	320	400
06 91 225 500-599	320	400
06 91 227 000-699	400	500
06 91 227 900-999	600	750
06 91 229 000 999	800	1 000
Audiofix extra*	Ft/hívás	Ft/hívás
06 90 610 800-899	100	125
06 90 612 000-499	160	200
06 90 614 000-799	240	300
06 90 617 000-699	400	500
06 90 617 900-999	600	750
06 90 619 000-899	800	1 000
06 90 619 900-999	1 600	2 000
Invitel		
Audiotex normál*	Ft/perc	Ft/perc
06 91 822 000-999	120	150
06 91 823 000-999	180	225
06 91 824 000-999	240	300
06 91 825 000-999	360	450
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 822 000-999	120	150
06 90 823 000-999	180	225
06 90 824 000-999	240	300
06 90 825 000-999	360	450
Audiofix normál*	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 400 000-999	100	125
06 91 410 000-999	160	200
06 91 420 000-999	240	300
06 91 430 000-999	400	500
06 91 460 000-999	120	150
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 720 000-999	240	300
06 90 730 000-999	400	500
UPC Telekom		
06 90 982 xxx	120	150
06 90 983 xxx	180	225
06 90 984 xxx	240	300
06 90 985 xxx	360	450
06 91 110 xxx	88	110
06 91 111 xxx	120	150
06 91 112 xxx	160	200
06 91 113 xxx	240	300
06 91 114 xxx	400	500

Hívószám	Díj ÁFA nélkül Ft	Díj ÁFA-val Ft
06 91 115 xxx	600	750
Audiofix	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 120 xxx	88	110
06 91 121 xxx	120	150
06 91 122 xxx	160	200
06 91 123 xxx	240	300
06 91 124 xxx	400	500
06 91 125 xxx	600	750
Invitel		
Audiotex normál*	Ft/perc	Ft/perc
06 91 180 100 - 06 91 180 149	180	225
06 91 180 600 - 06 91 180 699	240	300
06 91 180 900 - 06 91 180 999	360	450
06 91 180 000 - 06 91 180 049	120	150
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 181 000 - 06 90 181 499	180	225
06 90 186 000 - 06 90 186 999	240	300
06 90 188 000 - 06 90 188 499	360	450
06 90 189 000 - 06 90 189 499	360	450
06 90 180 000 - 06 90 180 499	120	150
Audiofix normál*	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 180 050 - 06 91 180 099	88	110
06 91 180 150 - 06 91 180 199	120	150
06 91 180 200 - 06 91 180 249	160	200
06 91 180 300 - 06 91 180 399	240	300
06 91 180 400 - 06 91 180 499	400	500
06 91 180 500 - 06 91 180 599	600	750
06 91 180 700 - 06 91 180 749	900	1 125
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 180 500 - 06 90 180 999	88	110
06 90 181 500 - 06 90 181 999	120	150
06 90 182 000 - 06 90 182 999	160	200
06 90 183 000 - 06 90 183 999	240	300
06 90 184 000 - 06 90 184 999	400	500
06 90 185 000 - 06 90 185 999	600	750
06 90 187 000 - 06 90 187 499	900	1 125
06 90 187 500 - 06 90 187 999	1 500	1 875
06 90 188 500 - 06 90 188 999	2 000	2 500
06 90 189 500 - 06 90 189 999	4 000	5 000
e-Tel	Ft/perc	Ft/perc
06 90 901 xxx	120	150
06 90 902 xxx	120	150
06 90 903 xxx	120	150
06 90 904 xxx	180	225
06 90 905 xxx	180	225
06 90 906 xxx	240	300
06 90 907 xxx	240	300
06 90 908 xxx	360	450
06 90 909 xxx	360	450
Mikroháló Távközlési Szolgáltató Kft.	Ft/perc	Ft/perc
90 265 000 499	252	315
90 265 500 999	160	200

2. sz. melléklet: A Szolgáltatás földrajzi korlátja

A szolgáltatás elérhetőségét befolyásolja a szolgáltatást igénylő földrajzi elérhetősége. A Szolgáltató vállalja, hogy amennyiben a szolgáltatást igénylő földrajzi elhelyezkedése lehetővé teszi a szolgáltatás elindítását, a szolgáltatás hozzáférési pontot kiépíti. Földrajzilag kiépítési korlátnak minősül, ha a SZHP, a szükséges műszakilag elérhető határokon kívül esik. Pl. Nagy távolságra van a csatlakozási ponttól, vagy valamilyen akadály miatt nem lehet a szükséges szolgáltatási ponthoz eljutni a használt médián (kábel hálózat vagy 2,4GHz frekvencia), vagy bármilyen e pont által nem érintett probléma esetén. A szolgáltatónak ezekben az esetekben joga van megtagadni a szolgáltatás kiépítését.

A Dunakanyar Holding Kft. telefonszolgáltatása jelenleg az alábbi településeken, a Dunakanyar Holding Kft. saját hálózatán vagy vele szerződésben álló szolgáltatók telefonszolgáltatásra alkalmas szélessávú hálózatain vehető igénybe:

1 – Budapest
22 – Székesfehérvár
23 – Páty
25 – Sárbogárd, Nagylók, Hantos, Pusztaegres
26 – Szentendre, Leányfalu, Budakalász, Telki, Budajenő
27 – Kosd, Vácduka
29 – Pilis, Dánszentmiklós, Ceglébercel, Monorierdő, Hernád
42 – Nyíregyháza
44 – Győrtelek, Ököritófülpös, Rápolt
46 – Miskolc, Encs, Encs-Abaújdevecser, Forró, Méra, Alsódobsza, Arnót, Alsózsolca, Belegrád, Csobád, Felsődobsza, Gesztely, Hernádbüd, Hernádnémeti, Hernádkak, Hernádkércs, Hernádszentandrás, Ináncs, Kézsmárk, Léh, Pere, Rásonysápberencs, Sajóbábony, Sajóecseg, Sajókeresztúr, Sajóvámos, Sajósenye, Sajópálfala, Sóstófalva, Szentistvánbaksa, Szirmabesenyő, Kiskinizs, Nagykinizs, Halmaj, Újcsanálos, Gönc, Telkibánya, Kéked, Pányok, Abaújvár, Zsujta, Tornyosnémeti, Hidasnémeti, Hernádszurdok, Vilmány, Boldogkőújfalu, Boldogkőváralja, Arka, Hejce, Fony, Mogyoróska, Regéc, Szirmabesenyő
47 – Baskó, Sima, Megyaszó
48 – Putnok, Hét, Serényfalva, Sajónémeti, Sajópüspöki
52 – Hosszúpályi, Vámospércs, Hajdúsámson, Debrecen, Nyírábrány, Nyíracsád
53 – Albertirsa
54 – Derecske, Ártánd, Biharkeresztes, Gáborján, Hencida, Mezőpeterd, Szentpéterszeg, Váncsod
56 – Szolnok
66 – Szarvas, Csabacsüd, Békésszentandrás, Füzesgyarmat, Kőrösladány, Gerendás, Kondoros, Örménykút, Kardos, Újkígyós, Mezőberény, Kőröstarcsa
68 – Csanádapáca, Medgyesegyháza, Medgyesbodzás, Battonya
72 – Keszü, Gyód, Pécs
74 – Szekszárd
75 – Paks
76 – Dunatetétlen, Kecskemét-Kadafalva, Ballószög, Helvécia, Szabó Sándor telep, Izsák, Jakabszállás
77 – Kiskunmajsa, Jászszentlászló, Szank
78 – Soltvadkert, Dunapataj, Harta, Miske, Géderlak, Szakmár, Hajós, Tázlár
82 – Nagybajom, Kutas, Szabás, Beleg, Kaposvár
89 – Dáka, Mezőlak, Nemesszalók, Farkasgyepü, Adásztevel, Nagytevel, Homokbödöge
92 – Zalaegerszeg
94 – Szentgotthárd, Magyarlak, Csörötnek, Rábagyarmat ,Vép, Bozzai, Nemesbőd, Kenéz, Szombathely
96 – Győr
99 – Sopron

3. sz. melléklet: Ügyfélszolgálatok

A Dunakanyar Holding Kft. Központi ügyfélszolgálatának, valamit a szolgáltatási területein elérhető helyi ügyfélszolgálatok elérhetőségei:

Szolgáltatási terület		Ügyfélszolgálat elérhetősége	Ügyfélfogadási idő	Központi ügyfélszolgálat helyi elérhetősége
26	Szentendre, Leányfalu	**Központi ügyfélszolgálat:** **Dunakanyar Holding Kft.** 2000 Szentendre, Kálvária út 41/a tel: 26/400-000; 40/415-000 fax: 26/400-040 email: iroda@dunakanyar.net 24 órás műszaki ügyelet: +36 20 454-1289	H-P: 8:00 - 17:00	26 / 400-000
1	Budapest			1 / 4910-999
42	Nyíregyháza			42 / 412-999
1	Happy Land társasház, 1147 Bp. Öv u. 129-131. 1147 Bp. Pöstyén u. 6.	**Hermina Center Kft.** 1149 Bp., Nagy Lajos király u. 212. Tel: 1 / 422-0988 e-mail: info@herminatelekom.hu	H-P: 8:00 - 18:00	1 / 4910-999
94	Szentgotthárd, Magyarlak,Csörötnek, Rábagyarmat	**Szentgotthárd Városi Televízió Nonprofit Kft.** 9970 Szentgotthárd, Széll Kálmán tér 6. Postacím:9971 Szentgotthárd Pf. 24. Tel:(üz.r) 94/380-794, 94/383-335, 70/424-5596, 30/742-3182,20/274-6295, Fax: 94/445-001 e-mail: ugyfelszolgalat@gotthardtv.hu, televizio@gotthardtv.hu	H: 08:00-12:00, 13:00-16:00 K: 08:00-12:00, 13:00-20:00 Sz: 08:00-12:00, 13:00-16:00 Cs: 08:00-12:00, 13:00-16:00 P: 08:00-12:00	94 / 445-999
27	Kosd, Vácduka	**Kábelfix Kft.** 2612 Kosd, Kossuth u. 45. Tel:30 / 230-6115, Tel/Fax:27 / 327-286 e-mail: ugyfelszolgalat@kabelszignal.hu	Szerda: 17:00 - 19:00	27 / 412-999
77	Kiskunmajsa, Jászszentlászló, Szank	**Catel Kft.** 6120 Kiskunmajsa, Félegyházi út 42/a Telefon:77 / 483-085, 77 / 412-100 (nyitvatartási időn túl üzenetrögzítő) Tel/Fax:77 / 483-086 e-mail: catel.iroda@satnet.hu	H-Sze: 8:00 – 12:00 Cs-P: 13:00 – 16:00	77 / 412-999
29	Pilis	**Képüsz Kft.** 2821 Pilis, Vatyai u. 2837/2. Tel: 29 / 498-416, Tel/Fax: 29 / 498-512 e-mail: iroda@kepusz.hu	H-P: 8:00 – 16:00	29 / 420-999
46	Encs, Encs-Abaújdevecser, Forró, Méra	**Perfect Telecom Kft.** 3860 Encs, Petőfi u. 24-26. Telefon: 46 / 420-420 e-mail: ugyfelszolgalat@ptel.hu	H: 8:00 - 16:00 Sz: 8:00 – 16:00 P: 8:00 – 13:00	46 / 420-999
78	Soltvadkert, Harta	**Netkom Kft.** 6326 Harta, Kossuth u. 57. Tel: 78 / 400-000, Tel/Fax: 78 / 507-570 e-mail: info@netkom.hu	H-P: 9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00	78 / 400-999
66	Szarvas, Csabacsüd, Békésszentandrás	**Szarvasi Általános Informatikai Kft.** 5540 Szarvas, Szabadság út 21. Tel: 66 / 400-000, 66 / 313-781, Tel/Fax: 66 / 214-775 e-mail: informatika@szarvasnet.hu	H: 10:00-12:00, 13:00-16:30 K: 07:00-12:00 Sz: 09:00-12:00, 13:00-17:00 Cs: 10:00-12:00, 13:00-16:30 P: 07:00-12:00	66 / 400-999
26	Budakalász	**Budakalász Kábeltv Kft.** 2011 Budakalász, Budai út 26. Tel: 26 / 340-416, Tel/Fax: 26 / 340-416 Ügyeleti telefon (8-20): 70 / 248-7203 e-mail: iroda@kalasznet.hu	H: 8:00 - 18:00 K: 8:00 - 16:00 Sz: zárva:00 Cs: 8:00 - 16:00 P: 8:00 - 14:00	26 / 400-000
72	Keszü, Gyód	**Keszükom Kft.** 6326 Harta, Kossuth Lajos u. 57 Tel: 72 / 400-000, Fax: 78 / 507-570 e-mail: info@keszukom.hu	H-P 9:00-12:00, 13:00-17:00	72 / 400-999
48	Putnok	**Perfect Telecom Kft.** 3630 Putnok, Péczeli út 3. Telefon: 48 / 430-845, 48 / 414-414 e-mail: gomortel@gomortel.hu	H-P: 8.30 - 17:00	48 / 414-999
48	Hét, Serényfalva, Sajónémeti, Sajópüspöki	**Gömörtel Kft.** 3630 Putnok, Péczeli út 3. Telefon: 48 / 430-845, 48 / 414-414 e-mail: gomortel@gomortel.hu	H-P: 8.30 - 17:00	48 / 414-999

66	Füzesgyarmat	**Füzes-TV Kft.** 5525 Füzesgyarmat, Kossuth u. 3-7. Tel: 66 / 400-800, Tel/Fax: 66 / 491-161 e-mail: info@fuzestv.hu	H-P: 8:00-12:00, 13:00-17:00	66 / 400-999
66	Kőrösladány	**Füzes-TV Kft.** 5516 Kőrösladány, Dózsa Gy. u. 21/1. Tel: 66 / 475-494, Tel/Fax: 66 / 491-161 e-mail: ladany@fuzestv.hu	H-P: 8:00-12:00, 13:00-17:00	66 / 400-999
66 68	Gerendás, Újkígyós Csanádapáca, Medgyesegyháza, Medgyesbodzas	**Prlmcom Kft.** 5600 Békéscsaba, Baross u. 24. Tel: 66 / 546-670, 68 / 400-342, 66 / 400-700 30 / 639-3677, Tel/Fax: 66 / 546-670 e-mail: info@primcom.hu	H-P: 7.30-15:30	66 / 400-999 68 / 400-999
78	Dunapataj	**Pataj TV Bt.** 6328 Dunapataj, Gesztenyés u. 7. Tel: 78 / 400-501 e-mail: ptv@ptv.hu	H - P: 8:00 - 16:00	78 / 400 – 999
94	Vép, Bozzai, Nemesbőd, Kenéz	**Netkábel Kft.** 9751 Vép, Alkotmány u. 11. Tel: 94 / 445-701; Fax: 94 / 353-345 E-mail: netkabel@netkabel.net	H - P: 8:00 - 16:00	96/ 445 – 999
46 47	Alsódobsza, Arnót, Alsózsolca, Belegrád, Csobád, Felsődobsza, Gesztely, Hernádbüd, Hernádnémeti, Hernádkak, Hernádkércs, Hernádszentandrás, Inánics, Kézsmárk, Léh, Pere, Rásonysápberencs, Sajóbábony, Sajóecseg, Sajókeresztúr, Sajóvámos, Sajósenye, Sajópálfala, Sóstófalva, Szentistvánbaksa, Szirmabesenyő, Kiskinizs, Nagykinizs, Halmaj, Újcsanálos Megyaszó	**Oláh & Társa Kft.** 3713 Arnót, Ady Endre u. 9. Tel/fax: 46 / 509-546, 47 / 400-800 30 / 258-9619, 30 / 862-4064, 70 / 501-3844 E-mail: info@sajoktv.hu	H - P: 8:00 - 17:00	46 / 420 – 999 47 / 400 – 999
29	Dánszentmiklós Ceglébercel Monorierdő Hernád	**Komjáti KTV (Komjáti István)** 2724 Újlengyel, Árpád u. 16. Tel/ fax: 29 / 385 - 614 E-mail: komjatiktv@dunakanyar.net	H - P: 8:00 - 16:00	29 / 420 – 999
53	Albertirsa	**Albertírsai Kábeltelevízió Kft.** 2730 Albertirsa, Dózsa Gy. u. 8. Tel: 53 / 400-000, Fax: 53 / 370-431 E-mail: info@irsaktv.hu	K - P: 8:00 - 17:00 Sz: 8:00 - 12:00	53 / 400 – 999
76 78	Dunatetétlen, Kecskemét – Kadafalva, Ballószög Helvécia, Szabó Sándor telep, Jakabszállás Miske, Géderlak, Szakmár, Tázlár	**Duna-Táv Kft.** 6325 Dunatetétlen József Attila u. 25. Tel/Fax.:78/400-200; 76/420-100 Mobil:30/229-7251 6000 Kadafalva Bóroka u. 43. Tel:76/400-101 E-mail: info@dunaktv.hu	>> H - P: 8:00 - 17:00 >> H - P: 8:00 - 14:00	76 / 400 – 999
23 26	Páty Telki, Budajenő	**Nagy Kanyar Kft.** 2071 Páty, Rákóczi Ferenc út. 11. Tel: 23/343-042 (üz.r.); 1/213-4000 E-mail: info@nagykanyar.hu	H, Cs: 14:00 - 18:00	23 / 400-999 26 / 400-000
52 54	Hajdúsámson, Nyírábrány, Nyíracsád Ártánd, Biharkeresztes	**Sziti-L Kft.** 4027 Debrecen, Kurucz u. 37. Tel/fax: 52/530-366 E-mail:info@sziti-l.hu	H - P: 8:00 - 16:30	52 / 400-999 54 / 400-999
89	Dáka, Mezőlak, Nemesszalók, Farkasgyepü, Adásztevel, Nagytevel, Homokbödöge	**TvNetWork Ügyfélszolgálat** 8500 Pápa, Major u. 13. Tel./fax: 89 319-319; 40 415-415 70 311-4320 (09-17-ig) Technikai ügyelet: 70 311-9948 (20-08-ig üzenetrögzítő) E-mail:info@emw.hu	H - P: 9:00 - 17:00	89 / 400-999
25	Sárbogárd, Nagylók, Hantos, Pusztaegres	**TvNetWork Ügyfélszolgálat** 7000 Sárbogárd, Ady E u. 161. Tel: 25 445-100; Tel/fax: 25 463-541, 70 933-5333 (09-17-ig) Technikai ügyelet: 70 933-5331 (20-08-ig üzenetrögzítő) E-mail:info@emw.hu	H - P: 9:00 - 17:00	25 / 400-999
76	Izsák	**TvNetWork Ügyfélszolgálat** 6070 Izsák, Kossuth u. 8. Tel: 76 420-200; Fax: 76 568-076 , Techn.ügyelet: 20 436-7400, 20 475-7966, 70 933-5336 (20-08-ig üzenetrögzítő) E-mail:info@emw.hu	H - P: 8:00 - 16:00	76 / 400-999

46 47	Gönc, Telkibánya, Kéked Pányok, Abaújvár, Zsujta Tornyosnémeti, Hidasnémeti, Hernádszurdok, Vilmány, Boldogkőújfalu, Boldogkőváralja, Arka, Hejce, Fony, Mogyoróska, Regéc. Baskó, Sima	**TvNetWork Ügyfélszolgálat** 3895 Gönc, Károlyi G. u. 20. Tel.: 46 420-200, 20 480-3407 Technikai ügyelet: 20 480-3407 (20-08-ig üzenetrögzítő) E-mail:info@emw.hu	H - P: 9:00 - 17:00	46 / 400-999 47 / 400-999
66	Kondoros, Örménykút, Kardos	**Kondorosi Kábeltelevíziós Távközlési és Műsorszolgáltató Bt.** 5553 Kondoros, Hősök tere 4-5. Tel: 66/ 589-327, 66/400-200 20/4299-499, 20/4299-500 30/219-3333, 30/9256-817 70/586-0680 Tel/fax: 66/389-116 E-mail:ktv@kondorosiktv.hu	H-Cs.: 8 :00-12.00, 12.30 -16:00 P: 8:00 -12.00	66 / 400-999
68	Battonya	**Fábi KábelTV Kft.** 5830 Battonya, Hunyadi u. 62. Tel/fax: 68/456 023 E-mail:fabi@fabinet.hu	H,Sze,P: 8:00 - 12:00 K,Cs: 13:00 - 17:00	68 / 400-999
44 82	Győrtelek, Ököritófülpös, Rápolt Nagybajom, Kutas, Szabás, Beleg	**Techno-Tel Távközlési és Informati-kai, Kivitelező és Szolgáltató Kft.** 8600 Siófok Bajcsy Zs. u. 212. Tel: 40/200 672, 84/505 870 Tel/fax: 84/505 871 E-mail:info@technotel.hu	H - P: 8:00 - 16:00	44 / 400-999 82 / 400-999
54	Gáborján, Hencida, Mezőpeterd, Szentpéterszeg, Váncsod	**Kiskőrös-Menti Kábelnet Szolg. KFT.** 4122 Gáborján, Fő út 77/a (Fő út 106. Polgármesteri Hivatal) Tel./Fax: 54/418-111 E-mail:iroda@korosmenti.hu	H-Cs: 7:30 - 16:00 P: 7:30 - 13:00 Hibabejelentés: 30/696-79-06 H-V: 7:00 - 19:00	54 / 400-999
66	Mezőberény, Kőröstarcsa	**Szűcs Imre ev.** 5650 Mezőberény, Fő út 5. (vállalkozói udvar, Szűcsnet iroda) Tel./Fax: 66/424-420; Tel: 40/922-005 E-mail:iroda@szucsnet.hu	H: 8:00 - 12:00; 13:00-20:00 K-Cs:8:00-12:00;13:00-17:00 P: 8:00 - 12:00	66 / 400-999
78	Hajós	**Hajósszolg Szolgáltató Kft.** 6344 Hajós, Rákóczi u. 12. Tel: 78/400-600; Tel/Fax: 78/404-197 E-mail:hajosszolg@freemail.hu	H - Cs: 7:00 - 16:00 P: 7:00 - 13:00	78 / 400-999

4. sz. melléklet: Minőségi mutatók

A helyhez kötött telefon szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet (XII. 22.) szerint

	Minőségi mutató megnevezése	**Vállalt célérték**	**Vállalt minimálérték**
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 [nap]	30 [nap]
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 [óra]	72 [óra]
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 [%]	92 [%]
4.	Sikertelen hívások aránya	2 [%]	2,7 [%]
5.	Hívás felépítési ideje	12 [másodperc]	30 [másodperc]
6.	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	120 [másodperc]	120 [másodperc]
7.	bit hibaarány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	nem értelmezett	nem értelmezett
8.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	15 [nap]	30 [nap]

5. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés minta

A mellékletben először a gépi kitöltésű szerződéssablon szerepel, kiemelve az ügyfélszolgálatok változó részeit, majd a kézi kitöltésű szerződésminta.

Dunakanyar Holding Kft.
Kábeltévé • Internet • Telefon

Cím: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/a. **Tel.:** 26/400-000 **Fax.:** 26/400-040 **E-mail:** iroda@dunakanyar.net
Internet: www.dunakanyar.net

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA

(EGYÉNI)

Amely létrejött egyrészről a Dunakanyar Holding Kft., (*nevében és meghatalmazása alapján a Budakalász Kábeltévé Kft.*) a továbbiakban Szolgáltató, másrészről

Név: **Teszt Emília**
Cím: **Budapest, Hengermalom út 33/c III. 33**
Telefon: **36/122-122**
Anyja neve / Adószám: **Nagy Kunigunda**
Születési név, hely, idő: **Hajdúböszörmény 1922. 12.11.**
Szem.ig.sz. / Cégjegyzékszám: **3322333BA**
Szerződéskötés dátuma: **2000.11.11.**
Levelezési cím: **4033 Keresztúr, Almássy Gedeon út 120. Fsz 33.**
Számlázási cím: **4033 Keresztúr, Almássy Gedeon út 120. Fsz 33.**

Ügyfél az.: **123123123123**

Kapcs.szám: **123123123**

továbbiakban Előfizető között **helyhez kötött telefonszolgáltatás** tárgyában.

1. Szolgáltató, jelen szerződéshez mellékelt díjszabás szerinti csatlakozási díj teljes, *vagy részletfizetés esetén az 1. részlet befizetését* követően a fenti ingatlanon **2009. 12.29** - ig elindítja a telefonszolgáltatást.
2. Előfizető értesítési címként használt e-mail postafiókjának azonosítója: **tesztemilia@teszt.hu**
3. Szolgáltató hálózatának meghibásodásából eredő üzemzavar elhárításának megkezdésének határideje:
   - egyéni hibák esetén a bejelentést követő 2 munkanapon belül.
   - hálózati vagy nagyobb területet érintő hibák esetén a bejelentést követően 8 órán belül

   A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítja. A Szolgáltató helyi ügyfélszolgálatát a Budakalász Kábeltévé Kft. látja el. Az ügyfélszolgálat munkaidőben hétfőn 8-18, keddtől csütörtökig 8-16, pénteken 8-14 óra között fogad hibabejelentést (tel: 26/340-416) , munkaidőn túl a hibák bejelentésére üzenetrögzítő működik. (tel:26/340-416) Munkanapokon 8-20 óra között a 70/248-7203 ügyeleti telefonszám működik.
4. *Az ÁSZF a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, **(cím: 2011 Budakalász, Budai út. 26.)** valamint internetes honlapján érhető el.*
5. Jelen szerződés a szerződéskötés napján lép életbe. A szerződés időtartama:

   határozatlan. Előfizető által vállalt hűségidő: **12** hónap, mely a díjfizetési időszak kezdetétől számítódik.

   Hűségidő vállalása miatti kedvezmények: **ingyenes bekötés, kedvezményes tarifa**

   A hűségidőszak lejárta után automatikusan a listaárak szerinti díjszabás lép életbe, illetve Előfizető újabb hűségidőszakot vállalhat, mellyel újabb kedvezményeket kaphat.
   Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a vállalt hűségidőszak lejárta előtt felmondja a szerződést, akkor a hűségidő vállalása miatt kapott és a felmondásig igénybe vett kedvezmények kamattal növelt értékét egy összegben a szerződés felmondásakor Szolgáltatónak megfizeti. A kamat mértéke a késedelmes fizetésre számított kamattal megegyezik.
6. *Jelen szerződést a felek **XX hónap próba időszak** kikötésével kötik. A próba időszak a hűség időtartamába nem számít bele. A próba időszak lejártával a szerződés automatikusan a 5. pontban leírtak szerint alakul át.*
7. *Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a PTK rendelkezései az irányadóak.*

Az előfizetői szerződés típusa	***egyéni***
A díjfizetés módja	***készpénz***
Telepítendő eszköz	***telefon***
A telepítendő eszköz tulajdonosa	***Előfizető***

Az alapdíj mértéke: **4000 Ft +ÁFA** A bérleti díj mértéke: **3333 Ft+ÁFA**
A szolgáltatás díjait a mellékelt díjtáblázat tartalmazza.

Egyéb (pl. akciós) feltételek: ***Egyéb akciós feltételek kerülnek ide***

8. Előfizető, a hálózatra való csatlakozásért és a szolgáltatás igénybevételéért a mellékelt díjszabás szerinti díjakat fizet. Az Előfizető a csatlakozási díjat, *vagy részletfizetés esetén annak 1. részletét* jelen szerződés aláírásakor köteles megfizetni. Az *előfizetési díj tárgy hó 15-ig, a forgalmi díjak* a *tárgy hót követő hó 15*-ig esedékesek.
9. Előfizető a csatlakozási, az előfizetési és a forgalmi díjak befizetéséről szóló bizonylatokat 1 évig köteles megőrizni. Amennyiben a bizonylat a Szolgáltató nyilvántartásában nem szerepel, és az Előfizető a befizetést nem tudja igazolni, úgy a befizetés tényét a Szolgáltató nem tudja elfogadottnak tekinteni.
10. Szolgáltató fenntartja magának a jogot a díjak módosítására.
11. Hibabejelentést, számlapanaszt az Előfizető személyesen, telefonon, faxon, illetve e-mail útján tehet az ügyfélszolgálat elérhetőségein. A hibabejelentések elintézési rendjét az ÁSZF 12. pontja, a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 6. és 13. pontja, a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó információkat az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.
12. *Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.*
13. Az Előfizetőnek felróható meghibásodás vagy üzemzavar esetén Szolgáltató jogosult költségeit (anyagköltség, munkadíj, kiszállási díj) az Előfizetőnek kiszámlázni.
14. Szolgáltató felelőssége nem áll fenn az alábbi esetekben:
    - szakszerűtlen használat
    - erőszakos, illetéktelen beavatkozás
    - rongálás, eltulajdonítás
    - feszültség-kimaradás
    - rossz műszaki állapotú számítógép
15. A hálózat zavartalan üzemeltetése érdekében az Előfizető köteles a lakásába beengedni a Szolgáltató igazolvánnyal rendelkező szerelőjét karbantartás, javítás, valamint ellenőrző mérések végzése céljából.
16. Az Előfizető a jelen szerződés aláírásával hozzájárul a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott célból történő adatkezeléséhez.
17. *A szerződésmódosítás feltételeit és az előfizető jogait az ÁSZF és az ÁSZF kivonat 8. pontjai tartalmazzák.* Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, b) az Előfizető nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíti. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az Előfizető az esedékes díjat a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően a megjelölt határidőre sem egyenlítette ki. *A szerződés szüneteltetésének és korlátozásának feltételeit az ÁSZF 9. és 10. pontja tartalmazza. A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF tartalmazza, a szolgáltatás minőségére vonatkozóan a 15. pontban, a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a 13. pontban, a díjvisszatérítés rendjére vonatkozóan a 18. pontban, az előfizetőt megillető kötbér mértékére vonatkozóan a 18. pontban.*
18. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Telefon szolgáltatást biztosító teljes kábeltelevíziós, illetve mikrohullámú rendszer, a beszerelt kábelmodem vagy a vezeték nélküli kliens oldali berendezés és a csatlakoztatott telefon szolgáltatáshoz használt, a Szolgáltató/Hálózattulajdonos által biztosított eszközök (pl. telefon, switch, router), minden tartozékával együtt a Szolgáltató/Hálózattulajdonos tulajdonát képezik. Ez alól kivételt képez az az eset, amikor a modemet vagy a kliens oldali berendezést az Előfizető vásárolja meg, így az nem képezi a Szolgáltató/Hálózattulajdonos tulajdonát.
19. Szerződés megszűnése esetén a felek haladéktalanul kötelesek egymással elszámolni.
20. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy saját hibájából történő nem, vagy késedelmes fizetés esetén, a Szolgáltatót a *mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese, de minimum 20%* illeti meg.
21. Előfizető esetleges panaszaira jogorvoslati kérelemmel élhet. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el Szolgáltató válaszát a panaszára, úgy a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, Területi Hírközlési Hivatalhoz, vagy Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat ügyének felülvizsgálása miatt. Végül a bíróságon kereshet jogorvoslatot.
22. *Az előfizető jogosult jogvita esetén a vitát hatóság elő terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését és elérhetőségét az ÁSZF 20. pontja tartalmazza.*
23. Határozott időtartamra kötött szerződés lejárat előtti felmondása esetén Előfizető köteles a lejáratig hátralévő időszakra eső előfizetési díjakat egy összegben a szerződés felmondásakor Szolgáltatónak megfizetni.
24. A határozott időtartamra vagy hűségnyilatkozattal kötött szerződést Felek az Előfizető által a szerződéskötéskor választott szolgáltatási csomagra és az ahhoz tartozó, a szerződéskötéskor érvényben lévő szolgáltatási díjakra kötik. A későbbiekben esetlegesen módosuló (pl. akció keretében változó) szolgáltatási díjak a megkötött határozott idejű vagy hűségnyilatkozattal kötött szerződés díjait nem érintik.
25. A szolgáltatás igénybevételéhez telepítéskor Előfizető kliens oldali berendezéseket vesz át.
    Előfizető köteles az átadott berendezés(eke)t a szolgáltatási szerződés esetleges megszűnésével hibátlan állapotban visszaadni. A kliens oldali berendezés(ek) az Előfizetőnek felróható, vagy érdekkörén belül felmerülő okokra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, illetve használatra való alkalmatlanná válása esetén Előfizető köteles a kárt megtéríteni. Ez alól kivételt képez az az eset, amikor az Előfizető vásárolja meg a berendezést.
26. *Az Előfizető aláírásával elismeri, hogy jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismerte, a benne foglaltakat elfogadja, és magára, valamint a vele egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszi.*

27. Előfizetői Nyilatkozatok adatainak kezeléséről és tételes számlamelléklet igényléséről:

1.	Előfizető az Eht.157.§ (2) bek. szerinti adatállományon kívüli személyes adatainak kezeléséhez hozzájárul:	**NEM**
2.	Előfizető személyes adatainak Szolgáltató marketing céljaira történő felhasználásához hozzájárul:	**IGEN**
3.	Előfizető személyes adatainak harmadik fél marketing céljaira történő kiadásához hozzájárul:	**NEM**
4.	Előfizető tételes számlamellékletet nyomtatott formában kér (*a tételes számlamelléklet elektronikusan bármikor térítésmentesen letölthető):*	**IGEN**

28. Előfizetői Nyilatkozat hívószámkijelzésről

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy telefonszámát híváskor a telefonközpont elküldje a hívó fél számára, hogy az arra alkalmas készüléken (hívószámkijelzős vezetékes telefon, mobiltelefon) megjelenhessen:	**NEM**

29. Előfizetői Nyilatkozatok telefonkönyvhöz

27. Előfizető adatai Szolgáltató saját elektronikus telefonkönyvében a következő módon jelenjenek meg:

Teljes címmel
Egyéb adatok is jelenjenek meg (128 karakter ingyenes):
Mérelgképes könyvelő,

28. Előfizető adatai az országos telefonkönyvben, ill. tudakozóban a következő módon jelenjenek meg:

Mindenhol
Házszám nélkül

30. Előfizető az alábbi hívásirányok hívásának engedélyezését kéri:

1.	mobil hívásirányok (Pannon, T-Mobile, Vodafone):	**NEM**
2.	nemzetközi hívásirányok:	**IGEN**
3.	emelt díjas (***06-90*** kezdetű) telefonszámok:	**NEM**
4.	emelt díjas (***06-91*** kezdetű) telefonszámok:	**IGEN**

Fenti nyilatkozatokat Előfizető bármikor írásban módosíthatja.

31. A szerződéskötéssel egyidejűleg Előfizető aláírásával igazolja, hogy a következő mellékleteket átvette:

a. irányadó díjakat tartalmazó táblázat (2 oldal),
b. nemzetközi díjzóna besorolás (2 oldal),
c. a hatályos Általános Szerződési feltételek kivonata (12 oldal).

Budapest, 2009. május 12.

.....	.....
Szolgáltató	Előfizető
(A Dunakanyar Holding Kft. meghatalmazása alapján)	

Dunakanyar Holding Kft.
Kábeltévé • Internet • Telefon

Cím: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/a. **Tel.:** 26/400-000 **Fax.:** 26/400-040 **E-mail:** iroda@dunakanyar.net
Internet: www.dunakanyar.net

Egyedi Előfizetői Szerződés

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA

(EGYÉNI / ÜZLETI)

Amely létrejött egyrészről a Dunakanyar Holding Kft., (*nevében és meghatalmazása alapján a Budakalász Kábeltévé Kft.*) a továbbiakban Szolgáltató, másrészről

Név: .....**Ügyfél az.:** .....
Cím: .....
Telefon: .....**Kapcs.szám:**.....
Anyja neve / Adószám: .....
Születési név, hely, idő: .....
Szem.ig.sz. / Cégjegyzékszám: .....
Szerződéskötés dátuma: .....
Levelezési cím: .....
Számlázási cím: .....

továbbiakban Előfizető között **helyhez kötött telefonszolgáltatás** tárgyában.

1. Szolgáltató, jelen szerződéshez mellékelt díjszabás szerinti csatlakozási díj teljes, *vagy részletfizetés esetén az 1. részlet befizetését* követően a fenti ingatlanon ……..-ig elindítja a telefonszolgáltatást.
2. Előfizető értesítési címként használt e-mail postafiókjának azonosítója: ……@……
3. Szolgáltató hálózatának meghibásodásából eredő üzemzavar elhárításának megkezdésének határideje:
   - egyéni hibák esetén a bejelentést követő 2 munkanapon belül.
   - hálózati vagy nagyobb területet érintő hibák esetén a bejelentést követően 8 órán belül

   A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítja. *A Szolgáltató helyi ügyfélszolgálatát a Budakalász Kábeltévé Kft. látja el. Az ügyfélszolgálat munkaidőben hétfőn 8-18, keddtől csütörtökig 8-16, pénteken 8-14 óra között fogad hibabejelentést (tel: 26/340-416) , munkaidőn túl a hibák bejelentésére üzenetrögzítő működik. (tel:26/340-416) Munkanapokon 8-20 óra között a 70/248-7203 ügyeleti telefonszám működik.*
4. *Az ÁSZF a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, (cím: 2011 Budakalász, Budai út. 26.) valamint internetes honlapján érhető el.*
5. Jelen szerződés a szerződéskötés napján lép életbe. A szerződés időtartama:

   ❑ határozott: 20….. év …….. hó ……..napjáig tart

   ❑ határozatlan. Előfizető által vállalt hűségidő: …… hónap, mely a díjfizetési időszak kezdetétől számítódik.
   Hűségidő vállalása miatti kedvezmények: ……
   ……

   A hűségidőszak lejárta után automatikusan a listaárak szerinti díjszabás lép életbe, illetve Előfizető újabb hűségidőszakot vállalhat, mellyel újabb kedvezményeket kaphat.
   Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a vállalt hűségidőszak lejárta előtt felmondja a szerződést, akkor a hűségidő vállalása miatt kapott és a felmondásig igénybe vett kedvezmények kamattal növelt értékét egy összegben a szerződés felmondásakor Szolgáltatónak megfizeti. A kamat mértéke a késedelmes fizetésre számított kamattal megegyezik.
6. Jelen szerződést a felek ❑ …….. hónap próba időszak k*ikötésével kötik. A próba időszak a hűség időtartamába nem számít bele. A próba időszak lejártával a szerződés automatikus*an a 5. pontban leírtak szerint alakul át.
7. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a PTK rendelkezései az irányadóak.

Az előfizetői szerződés típusa	*egyéni*	*nem egyéni / üzleti*	
A díjfizetés módja	*készpénz*	*Csekk*	*átutalás*
Telepítendő eszköz	*telefon*	*voice gateway*	*hangportos modem*
A telepítendő eszköz tulajdonosa	*Előfizető*	*Szolgáltató*	*Hálózattulajdonos*

Az alapdíj mértéke: ……A bérleti díj mértéke:……..

A szolgáltatás díjait a mellékelt díjtáblázat tartalmazza.

Egyéb (pl. akciós) feltételek:…….

8. Előfizető, a hálózatra való csatlakozásért és a szolgáltatás igénybevételéért a mellékelt díjszabás szerinti díjakat fizet. Az Előfizető a csatlakozási díjat, *vagy részletfizetés esetén annak 1. részletét* jelen szerződés aláírásakor köteles megfizetni. Az *előfizetési díj tárgy hó 15-ig, a forgalmi díjak* a *tárgy hót követő hó 15*-ig esedékesek.
9. Előfizető a csatlakozási, az előfizetési és a forgalmi díjak befizetéséről szóló bizonylatokat 1 évig köteles megőrizni. Amennyiben a bizonylat a Szolgáltató nyilvántartásában nem szerepel, és az Előfizető a befizetést nem tudja igazolni, úgy a befizetés tényét a Szolgáltató nem tudja elfogadottnak tekinteni.
10. Szolgáltató fenntartja magának a jogot a díjak módosítására.
11. Hibabejelentést, számlapanaszt az Előfizető személyesen, telefonon, faxon, illetve e-mail útján tehet az ügyfélszolgálat elérhetőségein. A hibabejelentések elintézési rendjét az ÁSZF 12. pontja, a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 6. és 13. pontja, a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó információkat az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.
12. *Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.*
13. Az Előfizetőnek felróható meghibásodás vagy üzemzavar esetén Szolgáltató jogosult költségeit (anyagköltség, munkadíj, kiszállási díj) az Előfizetőnek kiszámlázni.
14. Szolgáltató felelőssége nem áll fenn az alábbi esetekben:
    - szakszerűtlen használat
    - erőszakos, illetéktelen beavatkozás
    - rongálás, eltulajdonítás
    - feszültség-kimaradás
    - rossz műszaki állapotú számítógép
15. A hálózat zavartalan üzemeltetése érdekében az Előfizető köteles a lakásába beengedni a Szolgáltató igazolvánnyal rendelkező szerelőjét karbantartás, javítás, valamint ellenőrző mérések végzése céljából.
16. Az Előfizető a jelen szerződés aláírásával hozzájárul a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott célból történő adatkezeléséhez.
17. *A szerződésmódosítás feltételeit és az előfizető jogait az ÁSZF és az ÁSZF kivonat 8. pontjai tartalmazzák.* Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, b) az Előfizető nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíti. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az Előfizető az esedékes díjat a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően a megjelölt határidőre sem egyenlítette ki. *A szerződés szüneteltetésének és korlátozásának feltételeit az ÁSZF 9. és 10. pontja tartalmazza. A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF tartalmazza, a szolgáltatás minőségére vonatkozóan a 15. pontban, a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a 13. pontban, a díjvisszatérítés rendjére vonatkozóan a 18. pontban, az előfizetőt megillető kötbér mértékére vonatkozóan a 18. pontban.*
18. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Telefon szolgáltatást biztosító teljes kábeltelevíziós, illetve mikrohullámú rendszer, a beszerelt kábelmodem vagy a vezeték nélküli kliens oldali berendezés és a csatlakoztatott telefon szolgáltatáshoz használt, a Szolgáltató/Hálózattulajdonos által biztosított eszközök (pl. telefon, switch, router), minden tartozékával együtt a Szolgáltató/Hálózattulajdonos tulajdonát képezik. Ez alól kivételt képez az az eset, amikor a modemet vagy a kliens oldali berendezést az Előfizető vásárolja meg, így az nem képezi a Szolgáltató/Hálózattulajdonos tulajdonát.
19. Szerződés megszűnése esetén a felek haladéktalanul kötelesek egymással elszámolni.
20. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy saját hibájából történő nem, vagy késedelmes fizetés esetén, a Szolgáltatót a *mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese, de minimum 20%* illeti meg.
21. Előfizető esetleges panaszaira jogorvoslati kérelemmel élhet. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el Szolgáltató válaszát a panaszára, úgy a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, Területi Hírközlési Hivatalhoz, vagy Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat ügyének felülvizsgálása miatt. Végül a bíróságon kereshet jogorvoslatot.
22. *Az előfizető jogosult jogvita esetén a vitát hatóság elő terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését és elérhetőségét az ÁSZF 20. pontja tartalmazza.*
23. Határozott időtartamra kötött szerződés lejárat előtti felmondása esetén Előfizető köteles a lejáratig hátralévő időszakra eső előfizetési díjakat egy összegben a szerződés felmondásakor Szolgáltatónak megfizetni.
24. A határozott időtartamra vagy hűségnyilatkozattal kötött szerződést Felek az Előfizető által a szerződéskötéskor választott szolgáltatási csomagra és az ahhoz tartozó, a szerződéskötéskor érvényben lévő szolgáltatási díjakra kötik. A későbbiekben esetlegesen módosuló (pl. akció keretében változó) szolgáltatási díjak a megkötött határozott idejű vagy hűségnyilatkozattal kötött szerződés díjait nem érintik.
25. A szolgáltatás igénybevételéhez telepítéskor Előfizető kliens oldali berendezéseket vesz át.
    Előfizető köteles az átadott berendezés(eke)t a szolgáltatási szerződés esetleges megszűnésével hibátlan állapotban visszaadni. A kliens oldali berendezés(ek) az Előfizetőnek felróható, vagy érdekkörén belül felmerülő okokra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, illetve használatra való alkalmatlanná válása esetén Előfizető köteles a kárt megtéríteni. Ez alól kivételt képez az az eset, amikor az Előfizető vásárolja meg a berendezést.
26. *Az Előfizető aláírásával elismeri, hogy jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismerte, a benne foglaltakat elfogadja, és magára, valamint a vele egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszi.*

27. Előfizetői Nyilatkozatok adatainak kezeléséről és tételes számlamelléklet igényléséről:

1.	Előfizető az Eht.157.§ (2) bek. szerinti adatállományon kívüli személyes adatainak kezeléséhez hozzájárul:	❑ **IGEN**	❑ **NEM**
2.	Előfizető személyes adatainak Szolgáltató marketing céljaira történő felhasználásához hozzájárul:	❑ **IGEN**	❑ **NEM**
3.	Előfizető személyes adatainak harmadik fél marketing céljaira történő kiadásához hozzájárul:	❑ **IGEN**	❑ **NEM**
4.	Előfizető tételes számlamellékletet nyomtatott formában kér (*a tételes számlamelléklet elektronikusan bármikor térítésmentesen letölthető):*	❑ **IGEN**	❑ **NEM**

28. Előfizetői Nyilatkozat hívószámkijelzésről

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy telefonszámát híváskor a telefonközpont elküldje a hívó fél számára, hogy az arra alkalmas készüléken (hívószámkijelzős vezetékes telefon, mobiltelefon) megjelenhessen:	❑ **IGEN**	❑ **NEM**

29. Előfizetői Nyilatkozatok telefonkönyvhöz

a) Előfizető adatai Szolgáltató saját elektronikus telefonkönyvében a következő módon jelenjenek meg:

❑ Teljes címmel

❑ Házszám nélkül

❑ Ne jelenjenek meg egyáltalán

❑ Egyéb adatok is jelenjenek meg (128 karakter ingyenes):

……..

b) Előfizető adatai az országos telefonkönyvben, ill. tudakozóban a következő módon jelenjenek meg:

❑ Mindenhol

❑ Házszám nélkül

❑ Csak a tudakozó adja ki

❑ Ne jelenjenek meg egyáltalán

30. Előfizető az alábbi hívásirányok hívásának engedélyezését kéri:

1.	mobil hívásirányok (Pannon, T-Mobile, Vodafone):	❑ **IGEN**	❑ **NEM**
2.	nemzetközi hívásirányok:	❑ **IGEN**	❑ **NEM**
3.	emelt díjas (***06-90*** kezdetű) telefonszámok:	❑ **IGEN**	❑ **NEM**
4.	emelt díjas (***06-91*** kezdetű) telefonszámok:	❑ **IGEN**	❑ **NEM**

Fenti nyilatkozatokat Előfizető bármikor írásban módosíthatja.

31. A szerződéskötéssel egyidejűleg Előfizető aláírásával igazolja, hogy a következő mellékleteket átvette:

a. irányadó díjakat tartalmazó táblázat (2 oldal),
b. nemzetközi díjzóna besorolás (2 oldal),
c. a hatályos Általános Szerződési feltételek kivonata (12 oldal).

……..……, 200……. év ……..……hó …..…..nap

…… ……..……

Szolgáltató
(A Dunakanyar Holding Kft. meghatalmazása alapján)

Előfizető