

Dunakanyar Holding Kft.

2000 Szentendre, Kálvária út 41/a

Általános Szerződési Feltételek adatátviteli szolgáltatásokra

Hatályba lépés: 2013. január 1.

Utolsó módosítás: 2012.12.01

| | |
|---|----|
| <u>1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI</u> | 5 |
| <u>2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE</u> | 5 |
| <u>3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA</u> | 5 |
| 3.1 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK..... | 5 |
| 3.2. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK | 6 |
| <u>4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE- VÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTJAI</u> | 7 |
| 4.1. FOGALMAK ÉS ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK..... | 7 |
| 4.1.1. Fogalmak..... | 7 |
| 4.1.2. Általános előírások | 7 |
| 4.2. AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK KEZELÉSE | 8 |
| 4.3. VÁLTOZÁS AZ IGÉNYLŐ ADATAIBAN | 8 |
| 4.4. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK LEHETŐSÉGEI ÉS KORLÁTJAI | 8 |
| 4.4.1 A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége..... | 8 |
| 4.4.2 A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja) | 8 |
| 4.5. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI..... | 9 |
| 4.5.1. A használat átengedése más részére | 9 |
| 4.5.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése | 9 |
| 4.5.3. Az Előfizető kötelezettségei | 9 |
| 4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata..... | 9 |
| 4.6. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESELTETÉSE, TÁJÉKOZTATÁSA..... | 9 |
| <u>5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)</u> | 10 |
| 5.1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ..... | 10 |
| 5.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA..... | 10 |
| 5.3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK NEM-TELJESÍTÉSE | 11 |
| 5.4. A SZOLGÁLTATÁS RENDELLENES SZÜNETELÉSE | 11 |
| <u>6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE</u> | 11 |
| 6.1. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK MEGHATÁROZÁSA | 11 |
| 6.2. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK..... | 11 |
| 6.2.1 . A szolgáltatás minőségi paraméterei kábeltévé és mikrohullámú hálózaton..... | 11 |
| 6.2.2 . A szolgáltatás minőségi paraméterei béreltvonalú hálózaton..... | 12 |
| 6.2.3. Bit hibarány hozzáférési vonalanként | 13 |
| 6.2.4.. Használhatóság az internet hozzáférési ponton..... | 13 |
| 6.2.5. A hozzáférési pont megengedett forgalma | 13 |
| 6.2.6. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről..... | 13 |
| 6.2.7. Mérési módszerek..... | 13 |
| 6.3. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ..... | 14 |
| <u>7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK</u> | 14 |
| 7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA..... | 14 |
| 7.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE ÉS TARTAMA | 14 |
| 7.3. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT | 14 |
| 7.4 A FIZETENDŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE | 15 |
| 7.5. LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK..... | 15 |
| 7.6. AZ ELŐFIZETŐI IGÉNYEK ELÉVÜLÉSE..... | 15 |
| <u>8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS ENGEDMÉNYEZÉSÉNEK EGYES ESETEI, FELTÉTELEI</u> | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 8.1. JOGSZABÁLYVÁLTOZÁS ÁLTALI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS | 15 |
| 8.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSNEK A FELEK KÖZÖS MEGEGYEZÉSÉVEL TÖRTÉNŐ MÓDOSÍTÁSA | 15 |
| 8.2.1. Átírás..... | 15 |
| 8.2.2. Áthelyezés..... | 16 |
| 8.2.3. Előfizetői szolgáltatások módosítása | 16 |
| 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..... | 17 |
| 8.3.3. Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik..... | 17 |
| 8.3.4. Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak..... | 17 |
| 8.4. SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL AZ ÁSZF EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA..... | 17 |
| 8.5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK | 18 |
| <u>9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHEŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI</u> | 18 |
| 9.1. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE..... | 18 |
| 9.1.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet: | 18 |
| 9.1.2 A szünetelés egyéb esetei..... | 18 |
| 9.2. DÍJFIZETÉS SZÜNETELTETÉS IDEJÉRE | 19 |
| 9.3. VIS MAIOR | 19 |
| <u>10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI</u> | 19 |
| 10.1. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA..... | 19 |
| 10.2. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI JELLEMZŐINEK CSÖKKENTÉSE | 20 |
| <u>11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI</u> | 20 |
| 11.1. A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE | 20 |
| 11.2. A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE | 20 |
| 11.3. A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉSE RENDKÍVÜLI FELMONDÁSSAL | 21 |
| 11.4. A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉSE RENDKÍVÜLI FELMONDÁSSAL | 21 |
| 11.5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉSE A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK TARTÓS LEHETETLENÜLÉSE ESETÉN | 21 |
| 11.6. ELJÁRÁS RENDKÍVÜLI FELMONDÁS ESETÉN | 22 |
| 11.7. KÖZÖS SZABÁLYOK FELMONDÁS ESETÉN | 22 |
| <u>12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHEŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE</u> | 22 |
| 12.1. HIBABEJELENTÉS | 22 |
| 12.2. HIBABEJELENTÉS NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE | 23 |
| 12.3. A HIBA BEHATÁROLÁSA | 23 |
| 12.4. A MINŐSÉGI PANASZ HIBAEELHÁRÍTÁSI IDEJE | 23 |
| 12.5. ADATOK MEGÖRZÉSE, TÁROLÁSA..... | 24 |
| <u>13. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE</u> | 24 |
| 13.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT | 24 |
| 13.2. ELJÁRÁS A BEJELENTÉS, DÍJREKLAMÁCIÓ ELUTASÍTÁSA ESETÉN | 25 |
| 13.3. DÍJREKLAMÁCIÓRA VONATKOZÓ EGYEDI SZABÁLYOK | 25 |
| 13.4. ELTÉRŐ SZABÁLYOK EGYÉNI ELŐFIZETŐ DÍJREKLAMÁCIÓJA, PANASZA ESETÉN | 25 |
| <u>14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN</u> | 25 |
| 14.1. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE | 25 |
| 14.2. KÉSEDELMI KÖTBÉR | 26 |
| 14.2.1 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat számít fel | 26 |
| 14.2.2 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat nem számít fel..... | 26 |
| 14.3. MINŐSÉGI KÖTBÉR..... | 26 |
| 14.3.1 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató kizárólag Havi díjat számít fel..... | 26 |
| 14.3.2 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Forgalmi díjat számít fel..... | 26 |
| 14.4. KÖTBÉR HIBAEELHÁRÍTÁS ESETÉN | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 14.5. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK TARTÓS LEHETETLENÜLÉSE..... | 27 |
| 14.6. HIBÁS TELJESÍTÉSSEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSE | 27 |
| 14.7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSBŐL EREDŐ JOGVITÁK RENDEZÉSE..... | 27 |
| 15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI | 27 |
| 15.1. ALAPVETŐ KÖVETELMÉNYEK | 27 |
| 15.2. ÜZEMBE HELYEZÉS ÉS CSATLAKOZTATÁSI JOG..... | 28 |
| 15.3. SAJÁT ESZKÖZÖK KARBANTARTÁSA | 28 |
| 15.4. HIBAELHÁRÍTÁS ÉS KARBANTARTÁS LEHETŐVÉ TÉTELE..... | 28 |
| 15.5. TÁPELLÁTÁS BIZTOSÍTÁSA | 28 |
| 15.6. ELLENŐRZÉS, KARBANTARTÁS | 28 |
| 15.7. MENTESÜLÉS A FELELŐSÉG ALÓL | 29 |
| 15.8. VÉGBERENDEZÉS OKOZTA KÁRÉRT VALÓ FELELŐSÉG..... | 29 |
| 15.9. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KIHELYEZETT TECHNIKAI BERENDEZÉSEK MEGÓVÁSA | 29 |
| 16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG | 29 |
| 16.1. ADATSZOLGÁLTATÁS | 29 |
| 16.2. ADATSZOLGÁLTATÁS ELMULASZTÁSA | 29 |
| 16.3. ADATOK NYILVÁNTARTÁSA ÉS KEZELÉSE | 30 |
| 16.4. ADATVÉDELEM, TITOKTARTÁS | 30 |
| 16.5. ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT..... | 30 |
| 17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, A DÍJAZÁS RENDSZERE | 30 |
| 17.1. FOGALMAK..... | 30 |
| 17.2. A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI | 31 |
| 17.2.1. Havi díj | 31 |
| 17.2.2. Forgalmi díj..... | 31 |
| 17.3. A DÍJAK MÉRTÉKE..... | 31 |
| 17.3.1. A Szolgáltatás díjai | 31 |
| 17.3.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai..... | 31 |
| 17.3.3. Adminisztrációs díjak..... | 31 |
| 17.3.4. Kedvezmények a díjakban | 31 |
| 17.3.5. Eltérő előfizetői igények díjazása..... | 31 |
| 17.4. DÍJAK SZÁMÍTÁSA..... | 31 |
| 17.5. SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE | 32 |
| 17.6. DÍJAK MEGFIZETÉSE | 32 |
| 17.7. DÍJAK MÓDOSÍTÁSA..... | 32 |
| 17.8. DÍJCSOMAGOK KÉPZÉSE, KEDVEZMÉNYEK RENDSZERE | 32 |
| 18. A FELÜGYELETI SZERVEK CÍME, TELEFONSZÁMA | 33 |
| 18.1. NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG | 33 |
| 18.2. HÍRKÖZLÉSI FOGYASZTÓI JOGOK KÉPVISELŐJE..... | 33 |
| 19. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE..... | 33 |
| 1. SZ. MELLÉKLET: DÍJSZABÁS | 34 |
| 2. SZ. MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI KORLÁTJA | 36 |
| 3. SZ. MELLÉKLET: HÁLÓZAT-HASZNÁLATI IRÁNYELV..... | 37 |
| 4. SZ. MELLÉKLET: HELYI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATOK | 39 |

Törölt: 37

Törölt: 38

Törölt: 40

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. **Ügyfélszolgálati irodáján ügyfélfogadás**

személyesen: hétfőtől szerdáig 8 és 17 óra, csütörtökön 8 és 20 óra, pénteken 8 és 14 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

Az iroda elektronikus levélcíme:

iroda@dunakanyar.net

A Dunakanyar Holding Kft. szolgáltatási területein elérhető helyi ügyfélszolgálatok elérhetőségei a 4. sz. mellékletben találhatóak.

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

3.1 Előfizetői szolgáltatások

64.20.16. Adathálózati szolgáltatás

64.20.18 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása

Hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatás

A Szolgáltató társszolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával Internet alapú adathálózati Szolgáltatást nyújt az Előfizetőnek fax- és hangjelek továbbítására. A Szolgáltatást az Előfizető a közcélú távközlési hálózat felhasználásával vagy bérelt vonali, ADSL vagy kábeltvé hálózaton keresztül Internet hozzáférésnél közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe.

A Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Előfizető a nemzetközi távközlési hálózat bármely felhasználójával hang- és faxátviteli kapcsolatot hozzon létre. Közvetlen IP kapcsolat esetén, a közcélú távbeszélő hálózat mindkét végponton történő kizárásával az Előfizető hazai végpontokkal is IP alapú hang és faxátviteli kapcsolatot hozhat létre.

Az IP alapú (VoIP) beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől az alábbiak szerint: - a hangjelek végpontok közötti átvitele meghaladhatja a 250 ms késleltetést, és - a beszéd-csomagok elvesztése (mely a beszédhang rövid idejű kimaradásával járhat) az esetek több, mint 1%-ában előfordulhat.

Az IP alapú (VoIP) hangátviteli Szolgáltatás ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

Internet hozzáférési szolgáltatás

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatás: internet hozzáférés biztosítása kábeltvé (CATV) hálózaton, mikrohullámú összeköttetésen (WLAN) és bérelt vonalon..

- Kábeltelevíziós (KTV) hálózaton nyújtott internet hozzáférés szolgáltatás
- Mikrohullámú összeköttetésen WLAN eszközökkel nyújtott internet hozzáférés szolgáltatás
- Bérelt vonalon nyújtott internet hozzáférés szolgáltatás

A Szolgáltató hozzáférési pontot épít ki, mely minden esetben a Szolgáltató hálózatának interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi.

A Szolgáltatás biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, internet címekeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, eléri a szolgáltatást, azaz az internet hálózatot.

A hozzáféréshez a Szolgáltató – a mindenkor aktuális árlistája alapján - biztosítja domain név regisztrációt és szervizt, IP címkiosztást vagy az egyéb szükséges kiegészítő szolgáltatásokat. Az Előfizetőnek lehetősége nyílik az internet alkalmazásainak igénybevételére úgymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat, RA, RV, ...

- Kábeltelevíziós (KTV) hálózaton nyújtott internet hozzáférés szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az Ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. Az Előfizetők végberendezéseikkel (számítógépekkel) a Szolgáltató által biztosított, vagy egyéb a szolgáltató által bevizsgált és regisztrált kábelmodemen keresztül csatlakoznak az internethez.

A Szolgáltatás átadási pont a kiépített coax kábel F csatlakozója, amelyre DOCSIS 1.0, 1.1 rendszerű kábelmodem csatlakoztatható a Szolgáltató által meghatározott típusból.

- Mikrohullámú összeköttetésen WLAN eszközökkel nyújtott internet hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltató mikrohullámú adó-vevő párral köti össze saját központi routerét és az Előfizetőt, Ethernet átadási pontot biztosítva számára.

A Szolgáltató helyszíni méréssel ellenőrzi a mikrohullámú pont-pont összeköttetés megvalósíthatóságát. A telepítés során az előfizetői mikrohullámú vevő-antenna közvetlen közelében (max. 5 m) kell, hogy elhelyezésre kerüljön a mikrohullámú vevő egység. Egy Ethernet felületet biztosít a Szolgáltató, amit egy vételi helyhez kiépít.

A WLAN eszközökkel történő internet szolgáltatások során a frekvenciasáv használata harmadlagos jellegű, tehát az egyre jobban terjedő épületen kívüli használat miatt az egymás zavarásának veszélye áll fenn.

- Bérelt vonalon nyújtott internet hozzáférés szolgáltatás nyújtásának lehetőségét – igény esetén – a Szolgáltató minden egyes esetben külön megvizsgálja és a lehetséges megoldásra az Egyedi Előfizetői Szerződés kereteiben történik a megállapodás.

3.2. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató egyedileg meghatározott, a fenti 3.1. pontba foglalt előfizetői szolgáltatások mellett az Előfizető részére kiegészítő szolgáltatásokat nyújthat, melyeknek felsorolása az 1. sz. mellékletben található.

A kiegészítő szolgáltatások önállóan is igénybe vehetők, amennyiben erre vonatkozóan az Előfizető és a Szolgáltató közösen megállapodnak.

4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe- vételének 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 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 Szolgáltatónak – 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 az internet hozzáférés harmadik személy részére történő átengedésére illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A felek az egyéni előfizetői szerződésben ettől eltérően rendelkezhetnek. Szerver szolgáltatást nyújtó számítógép jelen esetben a hálózat átengedésének minősül, ezért csak külön megállapodás alapján van erre lehetőség.

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. A Szolgáltató jogosult az Előfizető gépén külön bejelentés nélkül hálózatbiztonsági ellenőrzést végezni a szolgáltatás biztonságának megóvása érdekében.

4.5.3. Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető a szerződés tárgyát képező internet szolgáltatás igénybevételekor köteles a jelen Általános Szerződési Feltételek 3. számú mellékletében foglalt internet „**Hálózat-használati Irányelv**”-ben (továbbiakban: **Irányelv**-ben) foglaltakat betartani. A szolgáltató jogosult az Irányelvet módosítani, az módosításokat honlapján (www.dunakanyar.net) teszi közzé.

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, tekintettel arra, hogy az adatforgalom tartalma felett nincs módja bármilyen kontrollt gyakorolni.

Az Előfizető a szolgáltató által a szolgáltatás igénybevétele céljából 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 információvédelemért az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül történik.

4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata

A szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat és jelszavakat (továbbiakban: jelszavak) kap, amelyekkel igénybe veheti a szolgáltatásokat. 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 hozzáférést 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 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.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének a megrendelések 80%-ában teljesítendő határideje legfeljebb 30 nap..

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

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A rendelkezésre állás annak az időtartamnak az aránya egy év időtartamhoz képest, amikor a szolgáltatás az előfizetők legalább 90 %-a számára teljes értékűen igénybevehetőnek minősül.

Az Előfizető a szolgáltatást a hozzáférés díjának (előfizetési díj) ellenében az alábbi **átlagos éves rendelkezésre állással** veheti igénybe.

| <i>Szolgáltatás típusa</i> | <i>Internet szolgáltatás kábeltéves hálózaton</i> | <i>Internet szolgáltatás mikrohullámú hálózaton</i> | <i>Internet szolgáltatás béreltvonalú hálózaton</i> |
|---|---|---|---|
| <i>Átlagos rendelkezésre állás éves szinten</i> | min. 98 % | min. 98 % | min. 99 % |

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás éves (a táblázatban megadott) rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás, a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ban biztosítja az internet-szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárás viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve

- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

5.3. A szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, amikor a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-a egy-időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében. Egy adott szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

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.

5.4. A szolgáltatás rendellenes szünetelése

A **szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés** azon időtartam, amely alatt egy éves időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (A rendelkezésre állással ellentétben ide csak a váratlan szolgáltatás kiesés tartozik.)

| | |
|--|--------------------|
| <i>A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen szolgáltatásonként legfeljebb</i> | <i>5250 perc</i> |
| <i>Az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen szolgáltatásonként legfeljebb</i> | <i>10 500 perc</i> |

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 szolgáltatás minőségi paraméterei kábeltévé és mikrohullámú hálózaton

| | Letöltési irány | Feltöltési irány |
|---|---|--|
| Maximálisan elérhető adatátviteli sebesség: | <Az egyedi előfizetői szerződésben megadott érték> | <Az egyedi előfizetői szerződésben megadott érték> |
| Garantáltan elérhető adatátviteli sebesség: | A letöltési irányban maximálisan elérhető adatátviteli sebesség 15%-a | A feltöltési irányban maximálisan elérhető adatátviteli sebesség 40%-a |
| Átlagos csomagvesztési arány ¹ : | Kevesebb mint 1% | Kevesebb mint 1% |
| Átlagos oda-vissza késleltetés ¹ : | Kevesebb mint 200 ms | Kevesebb mint 200 ms |

¹ Ha a pillanatnyi adatforgalom kisebb mint a garantált sávszélesség és az átlag kiszámítása legalább 1000 db 56 byte méretű ICMP csomag késleltetési értékei alapján történik.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

| | |
|---|----------------------|
| A szolgáltatás éves rendelkezésre állása ² : | 98% |
| Az átlagos hibaelhárítási idő: | Kevesebb mint 72 óra |

² A szolgáltatás akkor tekintendő hibásnak

- Ha a teszt célból ("ping" parancs) elküldött 1000 db 56 byte méretű ICMP csomagtól legalább 50 db-ra nem érkezik válasz

és a hiba bejelentése a Dunakanyar Holding Kft. Ügyfélszolgálati Irodáján megtörtént.

6.2.2 . A szolgáltatás minőségi paramétereit bérletvonalú hálózaton

| | Viszonylat | | |
|---|---|---|------------------------------|
| | Belföldi forgalom esetén | Nemzetközi forgalom esetén | |
| | Előfizető – BIX | Előfizető – Németország első állomás | Előfizető - USA első állomás |
| Maximálisan elérhető adatátviteli sebesség: | <Az egyedi előfizetői szerződésben megadott érték> | Megegyezik a belföldi forgalom esetén maximálisan elérhető adatátviteli sebességgel | |
| Garantáltan elérhető adatátviteli sebesség: | A belföldi forgalom esetén maximálisan elérhető adatátviteli sebesség 80%-a csökkentve az éppen aktuális nemzetközi forgalom értékével. | A belföldi forgalom esetén maximálisan elérhető adatátviteli sebesség 25%-a | |
| Átlagos csomagvesztési arány ¹ : | Kevesebb mint 0,1% | Kevesebb mint 0,1% | Kevesebb mint 0,1% |
| Átlagos oda-vissza késleltetés ¹ : | Kevesebb mint 100 ms | Kevesebb mint 140 ms | Kevesebb mint 170 ms |

¹ Ha a pillanatnyi adatforgalom kisebb mint a garantált sávszélesség 80%-a és az átlag kiszámítása legalább 1000 db 56 byte méretű ICMP csomag késleltetési értékei alapján történik.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

| | |
|---|---------------------|
| A szolgáltatás éves rendelkezésre állása ² : | 99 % |
| Az átlagos hibaelhárítási idő: | Kevesebb mint 6 óra |

² A szolgáltatás akkor tekintendő hibásnak

- Ha a teszt célból ("ping" parancs) elküldött 1000 db 56 byte méretű ICMP csomagtól legalább 50 db-ra nem érkezik válasz
- és a hiba bejelentése a Dunakanyar Holding Kft. Ügyfélszolgálati Irodáján megtörtént.

6.2.3. Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

| <i>Szolgáltatás típusa</i> | <i>Internet szolgáltatás kábeltévés hálózaton</i> | <i>Internet szolgáltatás mikrohullámú hálózaton</i> | <i>Internet szolgáltatás béreltvonalú hálózaton</i> |
|----------------------------|---|---|---|
| <i>Bit hibaaarány</i> | <i>Kevesebb mint 10^{-5}</i> | <i>Kevesebb mint 10^{-5}</i> | <i>Kevesebb mint 10^{-7}</i> |

6.2.4.. Használhatóság az internet hozzáférési ponton

A Szolgáltató sikeres csomagtovábbításra vonatkozó célkitűzése a csomagoknak a Szolgáltató IP hálózatán történő sikeres továbbításán alapszik. Az ún. sikertelen csomagok azok, amelyek átviteli hiba vagy router túlterheltség miatt kiesnek, mielőtt a Szolgáltató IP hálózatát elhagynák.

A Szolgáltató sikeres csomagtovábbításra vonatkozó célkitűzése a csomagok 99%-ban, illetve azt meghaladó mértékben való sikeres továbbítását jelenti a Szolgáltató IP hálózatán belül. A mérés a 15 percenként küldött 100 byte-os pingből áll. A napi átlag kiszámítása ezen 96 minta segítségével történik. A napi mérések átlagából kerül kiszámításra a havi átlag.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott internet szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatási csomagok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a Dunakanyar Holding Kft.-vel kapcsolatba kerülő Szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. A Dunakanyar Holding Kft. hálózatának az internet hálózathoz csatlakozását fokozatosan bővíti, növeli az adatátviteli sebességet. A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat az internet szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatás használhatósága (rendelkezésre állása) az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembevételével az 5.2. pontban megadott értékek.

6.2.5. A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az átvitt adatok elérését csak jelen Általános Szerződési Feltételek és az előfizetési szerződés rendelkezéseivel összhangban korlátozza. A Szolgáltató a szolgáltatási csomagok között ún. sávok forgalmi struktúrát állított fel, melynek értelmében különböző csomagok más-más átvihető adatmennyiséget tartalmaznak. Ha a hozzáférési pont megengedett forgalma meghaladja a díjcsomagban foglalt mennyiséget, akkor a Szolgáltató jogosult az Ügyfél hozzáférési pontján keresztül adatforgalmat korlátozni. Az adatforgalom korlátozása akként történik, hogy a Szolgáltató automatikusan lelassítja az adatátviteli sebességet. Az Előfizető részére a Szolgáltató erről e-mailben illetve internetes honlapján tájékoztatást nyújt.

6.2.6. 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.

6.2.7. Mérési módszerek

A minőségi mutatók mérésének módszere a távközlési mérés-technikában kialakult és elfogadott módszer, a hozzá szükséges hitelesített mérőműszerekkel.

6.3. Számlareklamáció

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában legfeljebb 15 nap.

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

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 cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám.

A fentiekén 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 és engedményezésének 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, útlevel, 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 rendezzi. 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 rendezzi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Az Áthelyezési kérelemhez 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 programcsomagot és/vagy annak előfizetési díjait. Egy adott szolgáltatáscsomagra kötött határozott idejű hűségnyilatkozat esetén a határozott időtartam lejártá előtt a szolgáltatáscsomag csak a Szolgáltató írásbeli egyetértése esetén változtatható.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől 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 szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés 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 szüneteltetésére sor kerülhet:

a) Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre – 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 szünetelés 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 Irányelvben foglaltakat 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 felelőséggel 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 sürgősségi helyzet, 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 Általános Szerződési Feltételekben 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 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 díjtartozásösszeget 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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

A fizetése képtelenség 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 vagyon 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 átvétel 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 (hiba 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, ügyfél azonosító),
- d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített 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

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult *minőségi panaszok hibaelhárítását az esetek 80 %-ában legfeljebb 72 órán belül elvégzi.*

A fent leírtak nem teljesítése esetén a Szolgáltató 14.4. pont szerinti kötbér fizetésére köteles, a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időtartamra.

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.

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 szolgáltatással 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 ügyfélszolgálatához 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 Média- és 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 összezszerúségét 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 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az 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 30 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 az 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 az 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 Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala** minőségfelügyeleti eljárásának megindítását kérheti.

14.7. Az Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése

Az Egyéni Előfizetőnek a **Nemzeti Média- és 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;

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 megfelelési 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 megfelelési 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 kiscsúcsidő 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 elvégzéséhez 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 Mentésülés 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 végzett forgalom után, háromhavonta, havi bontásban 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

Az internet hozzáférési szolgáltatásnál a Szolgáltató a Díjszabásban megadott havi díj alapján számítja a díjakat. 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 összeget.

Az adatforgalmi korlát túllépése esetén a szolgáltató jogosult a Díjszabásban megadott érték szerinti többletet kiszámlázni

17.5. Számlázás módja, rendszeressége

A Szolgáltató az általa kiállított számlát háromhavi rendszerességgel, havi bontásban a negyedévet követő hónap második napjáig postai úton küldi meg az Előfizető részére.

A Szolgáltató jogosult **hóközi számlát** kiállítani, ha az Előfizető által igénybe vett adatforgalom túllépte az adatforgalmi korlátot és ha az:

a./ a tárgyó 10. napjáig az előző havi számla alapját képező forgalom 100%-át,

b./ a tárgyó 20. napjáig az előző havi számla alapját képező forgalom 200%-át

meghaladja.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban foglaltaknak megfelelő időben 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 kimentí.

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. Díjsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjsomagokat 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 díjsomagok 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 lejártáig, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés lejártáig járó az addig nyújtott kedvezmények egyösszegű meg- illetve

visszafizetésére. A késedelmi kamat mértékére az ÁSZF 17.6 pontjában foglalt kamatszabályok irányadóak. A fenti szerződés megszűnése esetén a szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni.

18. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma

18.1. Nemzeti Média- és Hírközlési hatóság

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** (a továbbiakban, NMHH) gyakorolja.

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

18.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

Telefon: 4577-141

Fax: 4577-105

E-mail: hfjkh@nmhh.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 Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalával, az egyéb társhatóságokkal, valamint a hírközléssel kapcsolatos érdekvédelmi szervezetekkel való szoros együttműködés, hatékony és összehangolt érdekvédelmi tevékenység.

19. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

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

1. sz. melléklet: Díjszabás**Kábeltvés internet csomagok és díjak:**

| KÓD | Csomag név | Elérhető le- és feltöltési sebesség kbps/kbps | Garantált le- és feltöltési sebesség kbps/kbps | Adat-forgalom | Kiegészítők | Havidíjak 1 éves szerződéssel | Havidíjak 2 éves szerződéssel |
|--------------------------|--|---|--|---------------|---|-------------------------------|-------------------------------|
| KW Eco/ KW Eco/2 | KábelWeb ECO egyéni egy gépes | 1024/256 | 154/102 | korlátlan* | Email: 1-2 postafiók Tárhely: 20MB | 3 307 Ft + ÁFA 4 200 Ft | 3 071 Ft + Áfa 3 900 Ft |
| KW Start KW Start/2 | KábelWeb Start egyéni egy gépes | 2048/256 | 307/102 | korlátlan* | Email: 1-2 postafiók Tárhely: 20MB | 3 898 Ft + ÁFA 4 950 Ft | 3 756 Ft + ÁFA 4 770 Ft |
| KW min KW min/2 | KábelWeb MIN egyéni egy gépes | 4096/384 | 614/154 | korlátlan* | Email: 1-2 postafiók Tárhely: 30MB | 4 323 Ft + ÁFA 5 490 Ft | 3 921 Ft + ÁFA 4 980 Ft |
| KW TelNet KW TelNet/2 | KábelWeb TelNet egyéni egy gépes (Telefon alapdíjat tartalmaz) | 5120/512 | 768/205 | korlátlan* | Email: 1-2 postafiók Tárhely: 30MB | 5 504 Ft + ÁFA 6 990 Ft | 4 961 Ft + ÁFA 6 300 Ft |
| KW0 KW0/2 | KábelWeb 0E egyéni egy gépes | 7168/512 | 1075/205 | korlátlan* | Email: 1-2 postafiók Tárhely: 50MB | 5 504 Ft + ÁFA 6 990 Ft | 4 961 Ft + ÁFA 6 300 Ft |
| KW1 KW1/2 | KábelWeb 1E egyéni egy gépes | 10240/768 | 1536/307 | korlátlan* | Email: 1-5 postafiók Tárhely: 100MB | 6 520 Ft + ÁFA 8 280 Ft | 5 953 Ft + ÁFA 7 560 Ft |
| KW2 KW2/2 | KábelWeb 2E egyéni | 15360/1024 | 2304/410 | korlátlan* | Email: 1-5 postafiók Tárhely: 200MB | 8 575 Ft + ÁFA 10 890 Ft | 7 748 Ft + ÁFA 9 840 Ft |
| KW.üz.1B KW.üz.1B/2 | KábelWeb 1B üzleti egy gépes | 10240/768 | 1536/307 | korlátlan* | Email: 3 postafiók Tárhely: 50MB | 6 520 Ft + ÁFA 8 280 Ft | 5 953 Ft + ÁFA 7 560 Ft |
| KW.üz.2B KW.üz.2B/2 | Kábelweb 2B üzleti egy gépes | 15360/1024 | 2304/410 | korlátlan* | Email: 5 postafiók Tárhely: 100MB | 8 575 Ft + ÁFA 10 890 Ft | 7 748 Ft + ÁFA 9 840 Ft |
| KW.üz.3B KW.üz.3B/2 | Kábelweb 3B üzleti max 3 gépes | 15360/1024 | 2304/410 | korlátlan* | Email: 10 postafiók Tárhely: 200MB | 10 157 Ft + ÁFA 12 900 Ft | 9 213 Ft + ÁFA 11 700 Ft |
| KW.üz.8B KW.üz.8B/2 | Kábelweb 8B üzleti max 8 gépes | 15360/1024 | 2304/410 | korlátlan* | Email: 20 postafiók Tárhely: 300MB fix IP cím | 16 923 Ft + ÁFA 21 492 Ft | 14 957 Ft + ÁFA 18 996 Ft |

Akciós belépési díj: 0 Ft

Tárhely: Tartalmazza mind az e-mail postafiókok mind a web adatok tárhelyét

Adatforgalom: A kábelmodem Ethernet/USB csatlakozási felületén mért összes forgalom egy adott hónapban Byte-ban mérve.

Több gépes csomagokhoz router bérlet: 614,17 Ft + Áfa /780 Ft / hó

Fix IP cím/hó/db**:

755,91 Ft + Áfa /960 Ft/

Sávszélesség: Az előfizetői modem és a kábelfejállomás között mérhető fel- és letöltési sebesség

Modem bérlet: 2 éves bérleti idő leteltével a modemek 377,95 Ft + Áfa /480 Ft/ áron megvásárolhatóak

Router bérlet: 2 éves bérleti idő leteltével a router 377,95 Ft + Áfa /480 Ft/ áron megvásárolható

A választott szolgáltatási csomagtól függően 1 illetve több munkaállomás csatlakoztatására van lehetőség, a munkaállomásokhoz 1-1 db nem publikus dinamikus IP címet biztosítunk. Internetszerver szolgáltatás üzemeltetésére ezeknek a szolgáltatási csomagoknak a keretei között nincs lehetőség.

* A Dunakanyar Holding Kft. korlátlan csomag esetén fenntartja magának a jogot 250 Gbyte havi forgalom felett 128/64-ra való csökkentésére.

** KW2, KW3, KW8 üzleti, illetve egyéni csomagokhoz rendelhető

Határozatlan idejű szerződéskötés esetén a belépési díj: 4 724,41 Ft + ÁFA /6 000 Ft/ A havidíj a választott csomag 1 éves szerződése esetén érvényes díj.

Amennyiben az előfizető a határozott idejű szerződés lejártakor újabb egy, vagy két évvel meghosszabbítja a szerződést és az addig bérelt modemet megvásárolja, a modemre a szerződés időtartama alatt ingyenes garanciát vállalunk.

A KábelWeb TelNet csomag tartalmazza 1 db telefonszám havidíját is, amely 0 Ft-os havidíjként jelenik meg a telefonszámlán.

A hangátvitel szolgáltatás díjai

A hangátvitel szolgáltatás díjszabása megegyezik a helyhez kötött telefonszolgáltatás díjszabásával, mely honlapunkon megtekinthető (www.dunakanyar.net).

Az Átírás és az Áthelyezés díja

A Szolgáltató az Átírás és az Áthelyezés díját az alábbiak szerint határozza meg.

Az Átírás díja

Az ÁSZF 8.3.1 pontjában rögzített átírás díja: 3 779,53 Ft + ÁFA, azaz 4 800 Ft

Az Áthelyezés díja

Az ÁSZF 8.3.2 pontjában rögzített áthelyezés díja: 4 724,41 Ft + ÁFA, azaz 6 000 Ft

Díjfizetés a szolgáltatás Előfizető által kezdeményezett szünetelése esetén

Az Általános Szerződési Feltételek 9.1. pontjába foglaltak, Előfizető által kezdeményezett szünetelés díját a Szolgáltató az alábbiak szerint határozza meg.

A szünetelés havi díja a szolgáltatás havi díjának 10%-a, de nem kevesebb, mint 944,88 Ft + ÁFA, azaz 1.200 Ft..

A határozott időre kötött szerződéseknél a Szolgáltatást nem lehet szüneteltetni.

Díjfizetés a Szolgáltatás Szolgáltató általi, a 10.1. pontban meghatározott esetekben alkalmazott korlátozás feloldása esetén

A korlátozás feloldásának díja 3 779,53 Ft + ÁFA, azaz 4 800 Ft.

Adminisztrációs díjak

Az ÁFSZ 17.3.3. pontjában nevesített, felszólító levél küldés adminisztrációs díja 283,46 Ft + ÁFA, azaz 360 Ft.

2. sz. melléklet: Szolgáltatás földrajzi korlátja

A szolgáltatás elérhetőségét befolyásolja a szolgáltatást igénylő földrajzi elhelyezkedése. 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 Szolgáltató **kábeltelevíziós hálózaton** internet hozzáférési szolgáltatást a következő területeken nyújtja:*

*Pilis,
Ceglédbercel,*

*A Szolgáltató **mikrohullámon** internet hozzáférési szolgáltatást a következő területeken nyújtja:*

Jelenleg nincs szolgáltatási területünk

*A Szolgáltató a **hangátvitelt tartalmazó Internet hozzáférési szolgáltatást** országos és nemzetközi szinten nyújtja.*

3. sz. melléklet: Hálózat-használati Irányelv

A Dunakanyar Holding Kft. hálózatára kapcsolt erőforrások, berendezések és szolgáltatások használatának irányelve közös megegyezésen alapulva jön létre, amely szabályok a hálózatba kapcsolás pillanatában lépnek hatályba.

Jelen dokumentum célja, a Dunakanyar Holding Kft. összes előfizetőjének illetve a világháló összes felhasználójának védelme, melynek érdekében megakadályozza a szolgáltatás igénybevételének olyan módjait, melyek jog-, illem-, és/vagy erkölcsi szabályba, törvénybe ütköznek, vagy az előfizetői szerződés rendelkezéseinek megsértésével korlátozzák a szolgáltató hálózatának más előfizetők által elvárható elérhetőségét, használatát.

A Dunakanyar Holding Kft. internet szolgáltatását igénybevevő előfizetőknek a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodni:

Elfogadhatatlan használatnak minősülnek és adott esetben a szolgáltatás azonnali hatállyal történő ideiglenes felfüggesztéséhez, kitiltáshoz vezethetnek a következők:

1. Személyazonosság vagy eredet megtévesztő reprezentációja az információtechnológiai erőforrásokban (weblapok, szerzői jogi védelem alá eső művek, fényképek).
2. Adatok jogosulatlan megszerzésére és az erre irányuló magatartás.
3. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása, illetve ilyen tartalmú anyagokra mutató url-ek tárolása.
4. Jogilag védett, közérkölcst, -szemérmert sértő vagy gyűlöltre uszító anyagok tárolása vagy küldése.
5. Hálózati csomagok lehallgatása, azok megváltoztatása, hálózatra kapcsolt berendezések működésének megzavarása hibás adatsomagokkal vagy indokolatlanul nagy forgalommal.
6. Mások felhasználói nevének és jelszavának igénybevétele mindennemű információtechnológiai erőforrás hozzáférésehez vagy megkerüléséhez. A rendszer biztonságát szolgáló eszközök, szoftverek működésének módosítása, feltörése; webes vagy más jellegű tartalom lecserélése.
7. A hálózati forgalom túlterhelését okozó tevékenységek úgymint kéretlen (spam)levelek küldése, broadcast üzenetek, levelezési listák nem rendeltetésszerű használata illetve nagy mennyiségű adat tárolása illetve közzététele levelező szerver igénybevételével. Szolgáltatás meghiusítása nagy mennyiségű és / vagy elosztott támadással (DOS, DDOS = distributed denial of service attack), elektronikus szabotázs.
- 5 Nemzetközi gyakorlat: Hazai és nemzetközi gyakorlat nem bejelentésre, hanem azok kezelésére vonatkozik. Más szolgáltatók rendszergazdái által tett bejelentések kivizsgálása, melynek jogossága esetén a szükséges lépések megtétele az ügyfél irányába, és ezen lépések visszajelzése a bejelentő számára.
8. Szerzői jog által védett anyagok másolása, terjesztése megfelelő írásbeli engedély hiányában.

9. A Lake Success-i vám és áfa mentességről szóló egyezmény megsértése. (Hatályos . 1996/22. APEH iránymutatás)
10. Mások tulajdonát képező adatok másolása, megváltoztatása.
11. Más hálózatba kötött felhasználó Internet-kapcsolatába történő beavatkozás, lehallgatás vagy vírusok terjesztése, akár tudatos, akár véletlen módon.
12. Egészségre ártalmas anyagok használatára való bátorítás.
13. Bárki a magánéletének vagy a nyugalmának indokolatlanul megzavarása vallási, faji, nemi, politikai vagy más hovatartozásnak kritizálása. Webes felületen a politikai, vallási, faji és egyéb megkülönböztetésre alkalmas anyagok tárolása tilos.
14. Egyéni előfizetés esetén, a műszaki leírásnak nem megfelelő berendezés hálózatra csatlakoztatása.
15. Az egyéni előfizetői szerződésen túlmutató gazdasági haszonszerzés vagy szándékos károkozás alapos gyanúját felvető mennyiségű erőforrás használat (pl.: túl nagy havi forgalom)
16. Az előfizetés harmadik személy részére történő átengedéséből származó károkozás az előfizetőt terheli.
17. Az előfizető köteles szigorúan védeni a számára átadott jelszavakat, azonosítókat, melyek a szolgáltatás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükségesek, de azokat más számára nem adhatja át. Minden, amihez jelszóval lehet hozzáférni, a magánszférába tartozik, ennek megfelelően a Dunakanyar Holding Kft. mindaddig nem vizsgálja, amíg bűncselekmény vagy tisztességtelen felhasználás gyanúja fel nem merül.
18. Továbbá etikátlan felhasználásnak minősül az is, ha az előfizető nem megfelelő védelemmel látja el saját gépét, ezzel lehetőséget biztosítva más felhasználónak , hogy illegálisan használja a hálózat erőforrásait.

Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármely más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalmát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

4. sz. melléklet: Helyi ügyfélszolgálatok

| Szolgáltatási terület | Ügyfélszolgálat elérhetősége | Ügyfélfogadási idő | Hibabejelentés |
|--|---|---|--|
| 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 | H-Sz: 8:00 - 17:00 Cs: 8:00- 20:00 P: 8:00- 14:00 | az ügyfélszolgálat telefonszámain (munkaidőn túl üzenetrögzítő) 24 órás műszaki ügyelet: 20 / 454-1289 |
| Pilis | Képusz Kft. 2821. Pilis, Vatyai u. 2837/2. Tel: 29/498-416 Fax: 29/498-512 e-mail: iroda@kepusz.hu Központi ügyfélszolg. helyi elérhetősége: 29/420-999 | H-P: 8:00 - 16:00 | az ügyfélszolgálat telefonszámain |
| Ceglédbercel, Dánszentmiklós, Monorierdő | Komjáti István e.v. 2724 Újlengyel, Árpád u. 16. Tel: 30/9673-477, Tel/fax: 29/385-614 email: komjatiktv@dunakanyar.net Központi ügyfélszolg. helyi elérhetősége: 29/420-999 | H-P: 8:00 - 16:00 | az ügyfélszolgálat telefonszámain |