

# **Dunakanyar Holding Kft.**

**2000 Szentendre, Kálvária út 41/a**

## **Általános Szerződési Feltételek Helytől független VOIP telefon szolgáltatásra**

**Hatályba lépés: 2013. április 1.**

Utolsó módosítás: 2013.03.01

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. A Szolgáltató adatai</b>	<b>5</b>
<b>2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége</b>	<b>5</b>
<b>3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása</b>	<b>5</b>
3.1. <i>Előfizetői szolgáltatások</i>	5
3.2. <i>Kiegészítő szolgáltatások</i>	6
<b>4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátjai</b>	<b>8</b>
4.1. <i>Fogalmak és általános előírások</i>	<b>8</b>
4.1.1. Fogalmak	8
4.1.2. Általános előírások	8
4.2. <i>Az előfizetői igények kezelése</i>	<b>9</b>
4.3. <i>Változás az Igénylő adataiban</i>	<b>9</b>
4.4. <i>A szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai</i>	<b>9</b>
4.4.1 A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége	9
4.4.2 A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja)	10
4.4.3 A Szolgáltatás ideiglenes korlátai	10
4.5. <i>Az Előfizető jogai és kötelezettségei</i>	<b>10</b>
4.5.1. A használat átengedése más részére	10
4.5.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése	10
4.5.3. Az Előfizető kötelezettségei	10
4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata	11
4.6. <i>Az Előfizető értesítése, tájékoztatása</i>	<b>11</b>
<b>5. Az szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)</b>	<b>11</b>
5.1. <i>Új hozzáférés létesítési idő</i>	<b>11</b>
5.2. <i>A Szolgáltatás rendelkezésre állása</i>	<b>11</b>
5.3. <i>A szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése</i>	<b>12</b>
<b>6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere</b>	<b>12</b>
6.1. <i>Szolgáltatás minőségének meghatározása</i>	<b>12</b>
6.2. <i>Szolgáltatásminőségi célértékek</i>	<b>12</b>
6.2.1 A sikertelen hívások aránya	12
6.2.2. A hívás felépítési ideje	13
6.2.3. A hibafeltevő illetve az ügyfélszolgálat válaszideje	13
6.2.4. A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználás esetén)	13
6.2.5. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről	13
6.2.6. Mérési módszerek	13
6.3. <i>Számlareklamáció</i>	<b>13</b>
<b>7. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak</b>	<b>14</b>
7.1. <i>Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája</i>	<b>14</b>
7.2. <i>Az előfizetői jogviszony létrejötte és tartama</i>	<b>14</b>
7.3. <i>Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért</i>	<b>14</b>
7.4. <i>A fizetendő kötbér mértéke</i>	<b>14</b>
7.5. <i>Legrövidebb szerződési időszak</i>	<b>15</b>
7.6. <i>Az előfizetői igények elévülése</i>	<b>15</b>
<b>8. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, feltételei</b>	<b>15</b>

<b>8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás</b>	<b>15</b>
<b>8.2. Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása</b>	<b>15</b>
8.2.1. Átírás	15
8.2.2. Előfizetői szolgáltatások módosítása	16
<b>8.3. Az Előfizető részéről az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása</b>	<b>16</b>
8.3.1. Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik	16
8.3.2. Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát	16
8.3.3. Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.	16
8.3.4. Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak	16
<b>8.4. Szolgáltató részéről az ÁSZF egyoldalú módosítása</b>	<b>17</b>
<b>8.5. Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok</b>	<b>17</b>
<b>9. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei</b>	<b>17</b>
<b>9.1. A szolgáltatás szüneteltetése</b>	<b>17</b>
9.1.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése	18
9.1.2 A szüneteltetés egyéb esetei	18
<b>9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére</b>	<b>18</b>
<b>9.3. Vis maior</b>	<b>18</b>
<b>10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei</b>	<b>19</b>
10.1. A szolgáltatás korlátozása	19
10.2. A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése	19
<b>11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei</b>	<b>19</b>
11.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése	19
11.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése	20
11.3. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással	20
11.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással	21
11.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén	21
11.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén	21
11.7. Közös szabályok felmondás esetén	21
<b>12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási céltértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete</b>	<b>22</b>
12.1. Hibabejelentés	22
12.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele	22
12.3. A hiba behatárolása	23
12.4. A minőségi panasz hibaelhárítási ideje	23
12.5. Adatok megőrzése, tárolása	24
<b>13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése</b>	<b>24</b>
13.1. Ügyfélszolgálat	24
13.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén	24
13.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok	25
13.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén	25
<b>14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén</b>	<b>25</b>
14.1. Szolgáltatás igénybevétele	25
14.2. Késedelmi kötbér	25
14.2.1 A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat számít fel	25
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 hibaelhárítás 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

<b>15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei</b>	<b>27</b>
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 felelősség alól	29
15.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség	29
15.9. Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezések megóvása	29
<b>16. Adatkezelés, adatbiztonság</b>	<b>29</b>
16.1. Adatszolgáltatás	29
16.2. Adatszolgáltatás elmulasztása	29
16.3. Adatok nyilvántartása és kezelése	29
16.4. Adatvédelem, titoktartás	30
16.5. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat	30
<b>17. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere</b>	<b>30</b>
17.1. Fogalmak	30
17.2. A díjazás és számlázás alapelvei	31
17.2.1. Egyszeri díj, Havi díj, Éves 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. Díjsomagok képzése, kedvezmények rendszere	32
<b>18. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai</b>	<b>33</b>
<b>19. A közvetítéválasztással kapcsolatos eljárás szabályai</b>	<b>33</b>
<b>20. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma</b>	<b>33</b>
20.1. Nemzeti Média és Hírközlési hatóság	33
20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője	33
<b>21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége</b>	<b>34</b>
1. sz. melléklet: DÍJSZABÁS	35
2. sz. melléklet: A Szolgáltatás földrajzi korlátja	42
3. sz. melléklet: Ügyfélszolgálatok	43
4. sz. melléklet: Minőségi mutatók	44

## **1. A Szolgáltató adatai**

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

## **2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége**

- A. Dunakanyar Holding Kft. központi **Ügyfélszolgálati irodáján ügyfélfogadás**  
B. **személyesen**: hétfőtől szerdáig 8 óra és 16:30 között, csütörtökön 8 és 20 óra, pénteken 8 és 13 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; 06-40-415 000**  
*Az iroda fax-száma:* **06-26-400 040**  
*24 órás műszaki ügyelet:* **06-20-454-1289**  
*Az iroda elektronikus levélcíme:* **iroda@dunakanyar.net**

## **3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

### ***3.1. Előfizetői szolgáltatások***

#### *64.20.16.3 Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)*

A VoIP szolgáltatás Internet Protokollt alkalmazó beszédcélú adatátvitel szolgáltatás és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás.

Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, melynek során a szolgáltató VOIP átjárót működtet, melyhez a csatlakozást SIP protokoll (Session Initiation Protocol – RFC 3261) segítségével engedélyezi.

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető nyilvános szélessávú Internet szolgáltatás előfizetője/felhasználója legyen.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő végberendezéssel.

Az előfizetői számokon különleges díjazású (díjmentes, osztott díjas, emeltdíjas, illetve emelt díjas megkülönböztetett) szolgáltatás, mobil rádiótelefon szolgáltatás és helyhez kötött telefon szolgáltatás nem nyújtható.

### **Alapszolgáltatás**

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

*Hálózaton belüli hívás* a Dunakanyar Holding kft. IP alapú telefon előfizetői közötti hívás.  
*Budapesti hívás* a budapesti helyhez kötött telefon állomásra irányuló hívás.

*Belföldi hívás* a belföldi számozási területen lévő helyhez kötött telefon állomásra irányuló hívás, a budapesti irányú hívások kivételével, valamint a helytől független előfizetői állomásra irányuló hívás.

*Nemzetközi hívás* a külföldi helyhez kötött telefon állomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

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

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

Az Előfizető helytől független telefonszámmal rendelkezik, és a nemzetközi és belföldi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról, vagy helytől független állomásokról hívható. A helytől független telefon állomás azon belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon állomásokról, vagy helytől független állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy amely szolgáltatókkal szerződéses tranzitszolgáltatón keresztül áll kapcsolatban. Ezen szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására, valamint kompatibilis fax készülékek (G3) közötti adatátvitelre.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

#### *IP-Remote hang (VoIP) szolgáltatás behívással*

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

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

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

#### *Nagykereskedelmi csomag*

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

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

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

### **3.2. Kiegészítő szolgáltatások**

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

#### *A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei*

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

Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe.

#### *A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja*

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

#### **Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások:**

##### *Hívószámkielzés*

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

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

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

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

##### Az igénybevétel feltételei

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

##### *Hívószámkielzés letiltása*

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

##### *Állandó letiltás*

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

##### *Közvetlen (alkőzponti) beválasztás*

Ha az Előfizető olyan digitális alkőzponttal rendelkezik, amely alkalmas ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozás fogadására, akkor a telefon szolgáltatás megrendelésével lehetővé válik, hogy az alkőzpont meghatározott (vagy összes) mellékállomásait a telefon hálózathoz közvetlenül, kezelő beavatkozása nélkül hívhassák (vidéken hat-, Budapesten hétjegyű számmal).

A szolgáltatás állandó üzemmódú.

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

### **4.1. Fogalmak és általános előírások**

#### **4.1.1. Fogalmak**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Szolgáltatás hozzáférési pont:** a Szolgáltató Softswitch szerverének ( IP alapú telefonközpontjának) az a kapcsolódási pontja, amelyen keresztül az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

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

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

#### **4.1.2. Általános előírások**

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

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

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

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

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



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

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

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

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

#### **4.2. Az előfizetői igények kezelése**

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló *ajánlattételnek minősül* a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó *igénylői bejelentés*, továbbá az az *értesítés*, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás indításának 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) a csatlakoztatni kívánt berendezések jellege és darabszáma;
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- e) az igénybejelentés helye és időpontja.

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

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

#### **4.3. Változás az Igénylő adataiban**

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

#### **4.4. A szolgáltatások igénybevételének lehetőségei és korlátjai**

##### **4.4.1 A Szolgáltatás igénybevételének lehetősége**

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

A hibaelhárítás szempontjából a szolgáltató felelős a Szolgáltató központi gateway eszközének és hálózatának működő képességéért, valamint a Szolgáltató által az előfizető részére értékesített VoIP végberendezés működőképességéért.

A szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szolgáltató SIP kiszolgálója, valamint az előfizető SIP kliense közötti távközlési adattovábbító szakaszra (IP hálózatra), így az ezen szakaszon előforduló hibákból eredő minőségi panaszokért nem tehető felelőssé.

Az adott protokoll szerinti jelátvitelt az átvitelben szereplő hírközlő hálózati szakaszok és csomóponti berendezések (kapcsoló berendezések, routerek stb.) biztosítják. Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik a szolgáltatás használatához szükséges megfelelő végberendezéssel, abban az esetben a Szolgáltató kérésre biztosít számára megfelelőt. A használat feltételeiről a Felek külön állapodnak meg.

A szolgáltatás modem üzemeltetésére előfizetői szakaszon nem, vagy csak korlátozottan alkalmas. A szolgáltatás telefax üzemeltetésére előfizetői szakaszon a szolgáltatással kompatibilis készülékekkel alkalmas.

#### *4.4.2 A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja)*

A Szolgáltatás területi hatálya a Magyar Köztársaság területére terjed ki.

#### *4.4.3 A Szolgáltatás ideiglenes korlátai*

A Szolgáltató rendszeréből más Távközlési Szolgáltatók irányába kezdeményezett hívások esetében előfordulhat, hogy bizonyos szolgáltatók a hívásokat még nem tudják fogadni.

A más Távközlési Szolgáltatók irányából a Szolgáltató rendszerébe irányuló hívások esetében előfordulhat, hogy bizonyos szolgáltatók a hívásokat nem tudják a Szolgáltató rendszerében végződtetni.

A nemzetközi irányokból a Szolgáltató rendszerébe irányuló hívások esetében előfordulhat, hogy bizonyos szolgáltatók a hívásokat nem tudják a Szolgáltató rendszerében végződtetni.

A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki az ebben a pontban felsorolt esetekre, így az ebből eredő panaszokért nem tehető felelőssé. A Szolgáltató mindezekről függetlenül minden tőle telhetőt megtesz a felsorolt esetek és hiányosságok megszüntetése érdekében.

### **4.5 Az Előfizető jogai és kötelezettségei**

#### *4.5.1. A használat átengedése más részére*

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

#### *4.5.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése*

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

#### *4.5.3 Az Előfizető kötelezettségei*

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

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

Az Előfizető által használt egyéb szoftverek esetében a jogtisza 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, vagy a részére biztosított jelszó felhasználásával történik.

#### *4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata*

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

#### *4.6. Az Előfizető értesítése, tájékoztatása*

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

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

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

#### *5.1. Új hozzáférés létesítési idő*

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

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés. (A szolgáltatás jellegéből eredően az előfizetői hozzáférési szolgáltatást nem a Szolgáltató nyújtja.)

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a felek az előfizető kérésére az előfizetői hozzáférés létesítésére későbbi időpontban állapotodnak meg.

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

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

#### *5.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása*

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

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

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

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

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

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

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

### ***5.3. A szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése***

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

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

### ***6.1. Szolgáltatás minőségének meghatározása***

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

### ***6.2. Szolgáltatásminőségi célértékek***

#### ***6.2.1 A sikertelen hívások aránya***

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

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

#### *6.2.2. A hívás felépítési ideje*

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

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

#### *6.2.3. A hibafeltevő illetve az ügyfélszolgálat válaszüzeje*

A hibafeltevő illetve az ügyfélszolgálat válaszüzeje a kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszüzeje másodpercben.

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

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

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

Bit hibaarány jelen szolgáltatásnál nem értelmezett.

Adatátviteli kapcsolat létesítése a Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatás keretében lehetséges.

#### *6.2.5. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről*

Ha az Előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

#### *6.2.6. Mérési módszerek*

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

### **6.3. Számlareklamáció**

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

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

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje:

az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

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

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

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

### ***7.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája***

*Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető következő adatait kell tartalmaznia:*

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

*A fentiekén kívül mindkét előfizetői kategóriában:*

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

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

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

### ***7.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte és tartama***

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

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

*Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan idejű lehet.*

### ***7.3. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért***

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

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

### ***7.4 A fizetendő kötbér mértéke***

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

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

### **7.5. Legrövidebb szerződési időszak**

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

### **7.6. Az előfizetői igények elévülése**

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

## **8. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, feltételei**

### **8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás**

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

### **8.2. Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása**

#### **8.2.1. Átírás**

Átírás, amikor az Előfizető személye módosul

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

*Az Átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:*

- a) az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó nyilatkozata,
- b) Egyéni Előfizető esetén: személyazonosság megállapításhoz szükséges iratok valamelyike (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány),
- c) üzleti, intézményi Előfizető esetén: cégkivonat, illetve ezzel egyenértékű irat (bírósági bejegyző végzés, alapító okirat) és aláírási címpéldány.

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

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

Az Előfizető a hozzáférés létesítése 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. Előfizetői szolgáltatások módosítása*

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a szolgáltatáscsomagot és/vagy annak előfizetési díjait. Egy adott szolgáltatáscsomagra kötött határozott idejű hűségnyilatkozat esetén a határozott időtartam 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 kárért 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 szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

*Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:*

- a) utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

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

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

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

#### **8.5. Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok**

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

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

#### **9.1. A szolgáltatás szüneteltetése**

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szüneteltetés kérhető legrövidebb időtartama 3 hónap, leghosszabb időtartama 6 hónap Egyéni Előfizető, illetve Üzleti/Intézményi Előfizető esetében egyaránt.

### 9.1.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

a) a szüneteltetést az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre – lehet végrehajtani, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

### 9.1.2 A szüneteltetés egyéb esetei

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

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti.

## 9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére

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

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

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

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

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

## 9.3. Vis maior

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik 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 szükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges.

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

A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok

következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

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

## **10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

### ***10.1. A szolgáltatás korlátozása***

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

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

A korlátozás időtartama alatt az előfizető csak segélyhívásokat kezdeményezhet.

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 Díjsszabás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

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

### ***10.2. A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése***

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

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

## **11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei**

### ***11.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése***

*A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik*

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra 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 járulécai 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 átírássra 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 járulécai megfizetésének kötelezettsége alól.

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

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

### **11.3. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással**

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

*Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Előfizető*

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

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

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

#### ***11.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással***

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

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

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

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

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

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

#### ***11.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén***

Szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet **tizenöt (15) napos** határidő kitézésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitézött 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 fizetéképtelenség vélemezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére 15 napon belül nem egyenlíti ki a tartozását vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékokat nem nyújtja.

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

Szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díjnemfizetés 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, ügyfélazonosító),

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**

Jelen pontban szabályozott hibaelhárítás és szabályozás, a szolgáltató saját rendszerében bekövetkezett hibák esetén irányadó.

A hibaelhárítás szempontjából a szolgáltató felelős a Szolgáltató központi gateway eszközének és hálózatának működő képességéért, valamint a Szolgáltató által az előfizető részére értékesített VoIP végberendezés működőképességéért.

A szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szolgáltató SIP kiszolgálója, valamint az előfizető SIP kliense közötti távközlési adattovábbító szakaszra (IP hálózatra), így az ezen szakaszon előforduló hibákból eredő minőségi panaszokért nem tehető felelőssé.

A hiba értelmezése a Szolgáltató rendszerén:

- 1.) A hiba, mint jelenség a Szolgáltató rendszerében a központi oldalon keletkezik, és ott is végződik.
- 2.) A hiba, mint jelenség a Szolgáltató-társszolgáltató összekapcsolódási szakaszán keletkezik, és ott is végződik
- 3.) A hiba, mint jelenség a Társszolgáltató rendszerében keletkezik és ott is végződik
- 4.) A hiba, a garanciális előfizetői végpontra, végberendezésen keletkezik és ott is végződik

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

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

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

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

### **12.4. A minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

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

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

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

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

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

### **12.5. Adatok megőrzése, tárolása**

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

## **13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése**

### **13.1. Ügyfélszolgálat**

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

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők és Felhasználók szolgáltatás iránti igényüket jelenthetik be, szerződést köthetnek, módosíthatják és szüntethetik meg, díjfizetést teljesíthetnek, szüneteltetés iránti igényt jelenthetik 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 ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- c) az előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

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

Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejártá 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 összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

### **13.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok**

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

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

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

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

### **13.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panaszja esetén**

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

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

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

Egyéni Előfizető panaszja 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 Szolgáltató a szolgáltatás 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;
- e) a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
- f) a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

A helyfüggetlen telefonszolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó szélessávú internetkapcsolatra van szükség, melynek biztosítása az előfizető feladata, ennek meghibásodásából származó kifogással a szolgáltató felé nem élhet. A szolgáltatáshoz hangcsatornánként minimum 80 kbps sávszélesség szükséges.

### **15.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog**

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

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

### **15.3. Saját eszközök karbantartása**

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

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

### **15.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele**

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

### **15.5. Tápellátás biztosítása**

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

### **15.6. Ellenőrzés, karbantartás**

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

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

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

*Éves díj*: minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel évente az Előfizető felé.

*Forgalmi díj*: minden olyan díj, melyet a Szolgáltató az adott számlázási időszakban mért forgalom után, havonta számlázza az Előfizetőnek.

## **17.2. A díjazás és számlázás alapelvei**

A Szolgáltatás árazása versenyszerű, a díjak nyilvánosak.

### *17.2.1. Egyszeri díj, Havi díj, Éves díj*

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

### *17.2.2. Forgalmi díj*

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

## **17.3. A díjak mértéke**

### *17.3.1. A Szolgáltatás díjai*

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

### *17.3.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai*

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

### *17.3.3. Adminisztrációs díjak*

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

### *17.3.4. Kedvezmények a díjakban*

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

### *17.3.5. Eltérő előfizetői igények díjazása*

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

## **17.4. Díjak számítása**

A fizetendő díjakat Szolgáltató a **Díjszabás**ban megadott éves-, havi- és forgalmi díjak alapján számítja. Tört hónap esetén a szerződés aláírásának a napjától a hó végéig eltelt napok és a hónap napjai hányadosának és a havi díj a szorzatának az eredménye adja meg a kiszámlázandó havi díjat.

Az éves díj a szerződés aláírásának napjától, ill. minden azt követő évfordulótól számított 365 (366) napos időtartamra szól. A forgalmi díj hívásonként a hívás másodpercekben mért időtartamának és a díjtáblázat adott híváshoz tartozó percdíja hatvanad részének szorzata.

### **17.5. Számlázás módja, rendszeressége**

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

### **17.6. Díjak megfizetése**

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

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét 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 mindenkorin jegybanki alapkamat kétszerese.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszédett 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 lejártá előtt, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt megszűnik, az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés lejártáig járó havi díjak, valamint az addig nyújtott kedvezmények egyösszegű meg- illetve visszafizetésére. A késedelmi kamat mértékére az ÁSZF 17.6 pontjában foglalt kamatszabályok irányadóak.



## **18. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai**

Helytől független telefonszolgáltatásnál a számhordozás jelenleg nem alkalmazható. A szolgáltatásban kizárólag földrajzi számok hordozása valósítható meg, melyre a Helyhez kötött telefonszolgáltatás számhordozási szabályai az irányadóak.

## **19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályai**

Szolgáltató közvetítő választással járó szolgáltatást jelenleg nem nyújt.

## **20. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma**

### ***20.1. Nemzeti Média és Hírközlési hatóság***

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*

### ***20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelője***

#### **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjének Hivatala (HFJKH)**

*Telefon: 1-4577-141*

*Fax: 1-4577-105*

*E-mail: [hfjkh@nhh.hu](mailto:hfjkh@nhh.hu)*

#### ***Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjének feladatai***

- A fogyasztók érdekeinek védelme érdekében a fogyasztói csoportokat érintő anomáliák feltérképezése, a lehetséges megoldások kidolgozása. Preventív fogyasztói érdekvédelmi munka. A bejelentések szakszerű kezelése, fogyasztók jogi támogatása, szükség esetén próbaperek indítása.
- Fogyasztói Tájékoztatás minden olyan kérdéssel, 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.

#### **Gazdasági Versenyhivatal (GVH)**

*Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.*

*Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036*

*Telefon: (1) 472-8851*

*Telefax: (1) 472-8905*

**21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Jelen Általános Szerződési Feltételek a központi Ügyfélszolgálati Irodán valamint a helyi ügyfélszolgálati irodákön megkapható, valamint a Dunakanyar Holding Kft internetes honlapjáról ([www.dunakanyar.net](http://www.dunakanyar.net)) letölthető.

**1. sz. melléklet: DÍJSZABÁS (RING21-2013)**

Alapdíjak (Ft)		ÁFA nélkül Ft	ÁFA-val Ft
Belépési díj/Eszköz vásárlás		10 236	13 000
Eszköz részletfizetési díj 12 hónapra/hó		905,5	1150
Eszközbérleti díj		472,4	600
Havi számfenntartási díj / hó		149,6	190
Adminisztrációs díj (havi számlaküldési díj)		204,7	260
Belföldi hívások forgalmi díjai (Ft/perc)		ÁFA nélkül Ft	ÁFA-val Ft
Kapcsolási díj		0	0
Hálózaton belüli hívások			
Vezetékes hívások		5,43	6,9
Mobil hívások	Telenor	25,98	33
	T-Mobile		
	Vodafone / Tesco		
Nemzetközi hívások forgalmi díjai (Ft/perc)		ÁFA nélkül Ft	ÁFA-val Ft
1. zóna		11,34	14,4
2. zóna		17,48	22,2
3. zóna		23,62	30
4. zóna		25,98	33
5. zóna		35,43	45
6. zóna		40,16	51
7. zóna		44,88	57
8. zóna		51,97	66
9. zóna		59,06	75
10. zóna		70,87	90
11. zóna		89,76	114
12. zóna		103,94	132
13. zóna		165,35	210
14. zóna		203,15	258
15. zóna		231,5	294
16. zóna		377,95	480
17. zóna		585,83	744

A korábban meghirdetett ALAP és RING21 2013.03.31 után nem választható.

- Csúcsidő: munkanapokon 8-18 óráig
- Egyéb: csúcsidőn kívül, minden egyéb időben.

**Tudakozó és pontos idő hívások díjai:**

Hívás	Hívószám	Díjegység	Áfa nélkül	ÁFA-val
Belföldi tudakozó	198	Ft / hívás	62,99	80
Nemzetközi tudakozó	199	Ft / hívás	137,8	175
Tudakozó plusz	197	Ft / perc	118,11	150
Pontos idő	180	Ft / hívás	23,62	30

Díj neve	Díj leírása	ÁFA nélkül Ft	ÁFA-val Ft
Átírás egyszeri díja	Az ÁSZF 8.3.1 pontjában rögzített átírás díja	3 937	5 000
Áthelyezés egyszeri díja	Az ÁSZF 8.3.2 pontjában rögzített áthelyezés díja	4 724	6 000
Vonal egyirányúsítás havidíja	Előfizető kérésére, bejövő hívások fogadhatóak, de a vonalról kimenő hívás nem kezdeményezhető.	472,4	600
Szünetelés havidíja	Az ÁSZF 9.1. pontjában rögzített Előfizető által kezdeményezett szünetelés díja. Határozott időre kötött szerződéseknél a Szolgáltatás nem szüneteltethető.	236,2	300
Korlátozás feloldási díj	A Szolgáltatás Szolgáltató általi, a 10.1. pontban meghatározott esetekben alkalmazott korlátozás feloldása esetén alkalmazott díj. Amennyiben a Szolgáltató a korlátozást követően az Előfizetői Szerződést - a korlátozás feloldása, illetve a feloldási díj Előfizető általi megfizetése nélkül - a 10.1. a), illetve a 10.1. c) pontban meghatározott okból rendkívüli felmondással megszünteti, az Előfizető köteles megfizetni a korlátozás feloldásának díját.	3 937	5 000
Adminisztrációs díj	Az ÁSZF 17.3.3. pontjában nevesített, felszólító levél küldés adminisztrációs díja	787,4	1000
Számlarészletező díja	Az előfizető kérésére megrendelt nyomtatott tételes számlamelléklet díja. (mellékletenként)	393,7	500
Számhordozási díj	Az ÁSZF 18. pontjában részletezett számhordozás díja	2 756	3 500
Számla másolat díja	Az előfizető kérésére, a Szolgáltató által küldött számlamásolat díja	236,22	300
A szolgáltató által igazoltan küldött küldemény díja	Az előfizető részére kiküldött olyan küldemények, amelyek kiküldését az ügyfél felé igazolnia kell szolgáltatónak. (PI részletfizetési megállapodás)	787,4	1000

**Nemzetközi díjzóna besorolás:**

## 1. zóna:

Amerikai Egyesült Államok fix+mobil, Ausztrália fix, Ausztria fix, Belgium fix, Bulgária fix, Ciprus fix, Csehország fix, Dánia fix, Észtország fix, Finnország fix, Franciaország fix, Görögország fix, Hollandia fix, Horvátország fix, Írország fix, Izrael fix, Japán fix, Kanada fix+mobil, Lengyelország fix, Lettország fix, Litvánia fix, Luxemburg fix, Málta fix, Nagy-Britannia fix, Németország fix, Norvégia fix, Olaszország fix, Oroszország - Moszkva fix, Oroszország - Szentpétervár fix, Portugália fix, Románia fix, Spanyolország fix, Svájc fix, Svédország fix, Szlovákia fix, Szlovénia fix, Nemzetközi ingyenes hívások (+800)

## 2. zóna:

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

## 3. zóna:

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

## 4. zóna:

Chile fix, Costa Rica fix, Guam fix, Izland fix, Malájzia mobil, Puerto Rico fix+mobil

## 5. zóna:

Albánia fix, Bahama-szk. fix, Bermuda-szk. fix, Feröer-szkg. fix, Indonézia fix, Kajmán szigetek fix, Kolumbia fix, Moldova fix, Montenegró fix, Namíbia fix, Peru fix, Thaiföld fix, Törökország fix, Üzbegisztán fix, Zimbabwe fix

## 6. zóna:

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

## 7. zóna:

Amerikai Szamoa mobil, Botswana fix, Burundi mobil, Macedónia fix, Martinique fix, Ruanda fix

## 8. zóna:

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

## 9. zóna:

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

## 10. zóna:

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

## 11. zóna:

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

## 12. zóna:

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

## 13. zóna:

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

## 14. zóna:

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

## 15. zóna:

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

## 16. zóna:

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

## 17. zóna:

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

**Emelt díjas szolgáltatások díjai:**

Hívószám	Díj ÁFA nélkül	Díj ÁFA-val
<b>T-Mobile</b>		
Audiotex	Ft/perc	Ft/perc
91 300 000-099	76	96,52
91 300 100-199	124	157,48
91 300 200-299	152	193,04
91 300 300-399	200	254
91 300 400-499	252	320,04
91 300 500-599	300	381
91 300 600-699	400	508
90 603 000-099	76	96,52
90 603 100-199	124	157,48
90 603 200-299	200	254
90 603 300-399	252	320,04
90 603 400-499	300	381
90 603 500-599	400	508
90 603 600-699	500	635
90 603 700-799	400	508
90 603 800-899	400	508
90 603 900-999	500	635
90 633 000-099	124	157,48
91 633 000-099	124	157,48
90 633 100-199	152	193,04
91 633 100-199	152	193,04
90 633 200-299	200	254
91 633 200-299	200	254
90 633 300-399	252	320,04
91 633 300-399	252	320,04
90 633 400-499	300	381
91 633 400-499	300	381
90 633 500-599	400	508
91 633 500-599	400	508
90 633 600-699	452	574,04
91 633 600-699	452	574,04
90 633 700-799	500	635
91 633 700-799	500	635
Audiofix	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 330 xxx	40	50,8
06 91 331 xxx	76	96,52
06 91 332 xxx	124	157,48
06 91 333 xxx	176	223,52
06 91 334 xxx	252	320,04
06 91 335 xxx	300	381
06 91 336 xxx	400	508
06 91 337 xxx	500	635
06 91 338 xxx	752	955,04
06 91 339 xxx	824	1046,48

Hívószám	Díj ÁFA nélkül	Díj ÁFA-val
90 636 000-099	124	157,48
91 636 000-099	124	157,48
90 636 100-199	152	193,04
91 636 100-199	152	193,04
90 636 200-299	200	254
91 636 200-299	200	254
90 636 300-399	252	320,04
91636 300-399	252	320,04
90 636 400-499	300	381
91 636 400-499	300	381
90 636 500-599	400	508
91 636 500-599	400	508
90 636 600-699	452	574,04
91 636 600-699	452	574,04
90 636 700-799	500	635
91 636 700-799	500	635
Audiofix extra	Ft/hívás	Ft/hívás
06 90 640 xxx	60	76,2
06 90 641 xxx	124	157,48
06 90 642 xxx	252	320,04
06 90 643 xxx	400	508
06 90 644 xxx	452	574,04
06 90 645 xxx	552	701,04
06 90 646 xxx	752	955,04
06 90 647 xxx	1 000	1270
06 90 648 xxx	1 500	1905
06 90 649 xxx	4 000	5080
<b>Telenor</b>		
Audiotex normál*	Ft/perc	Ft/perc
06 91 200 000-099	64	81,28
06 91 200 100-199	120	152,4
06 91 200 200-299	160	203,2
06 91 200 300-399	180	228,6
06 91 200 400-499	200	254
06 91 200 500-599	240	304,8
06 91 200 600-699	320	406,4
06 91 200 700-799	380	482,6
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 602 000-099	64	81,28
06 90 602 100-199	120	152,4
06 90 602 200-299	160	203,2
06 90 602 300-399	180	228,6
06 90 602 400-499	200	254
06 90 602 500-599	240	304,8
06 90 602 600-699	320	406,4
06 90 602 700-799	380	482,6
06 90 602 800-899	600	762
06 90 602 900-999	800	1016

Hívószám	Díj ÁFA-nélkül Ft	Díj ÁFA-val Ft
Audiofix normál*	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 220 800-899	100	127
06 91 222 000-499	160	203,2
06 91 224 000-799	240	304,8
06 91 224 9xx	252	320,04
06 91225 000-099	300	381
06 91 225 100-199	320	406,4
06 91 225 200-299	320	406,4
06 91 225 300-399	320	406,4
06 91 225 400-499	320	406,4
06 91 225 500-599	320	406,4
06 91 227 000-699	400	508
06 91 227 900-999	600	762
06 91 229 000 999	800	1016
Audiofix extra*	Ft/hívás	Ft/hívás
06 90 610 800-899	100	127
06 90 612 000-499	160	203,2
06 90 614 000-799	240	304,8
06 90 617 000-699	400	508
06 90 617 900-999	600	762
06 90 619 000-899	800	1016
06 90 619 900-999	1 600	2032
Invitel		
Audiotex normál*	Ft/perc	Ft/perc
06 91 822 000-999	120	152,4
06 91 823 000-999	180	228,6
06 91 824 000-999	240	304,8
06 91 825 000-999	360	457,2
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 822 000-999	120	152,4
06 90 823 000-999	180	228,6
06 90 824 000-999	240	304,8
06 90 825 000-999	360	457,2
Audiofix normál*	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 400 000-999	100	127
06 91 410 000-999	160	203,2
06 91 420 000-999	240	304,8
06 91 430 000-999	400	508
06 91 460 000-999	120	152,4
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 720 000-999	240	304,8
06 90 730 000-999	400	508
UPC Telekom		
06 90 982 xxx	120	152,4
06 90 983 xxx	180	228,6
06 90 984 xxx	240	304,8
06 90 985 xxx	360	457,2
06 91 110 xxx	88	111,76
06 91 111 xxx	120	152,4
06 91 112 xxx	160	203,2
06 91 113 xxx	240	304,8
06 91 114 xxx	400	508

Hívószám	Díj ÁFA-nélkül Ft	Díj ÁFA-val Ft
06 91 115 xxx	600	762
Audiofix	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 120 xxx	88	111,76
06 91 121 xxx	120	152,4
06 91 122 xxx	160	203,2
06 91 123 xxx	240	304,8
06 91 124 xxx	400	508
06 91 125 xxx	600	762
Invitel		
Audiotex normál*	Ft/perc	Ft/perc
06 91 180 100 - 06 91 180 149	180	228,6
06 91 180 600 - 06 91 180 699	240	304,8
06 91 180 900 - 06 91 180 999	360	457,2
06 91 180 000 - 06 91 180 049	120	152,4
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 181 000 - 06 90 181 499	180	228,6
06 90 186 000 - 06 90 186 999	240	304,8
06 90 188 000 - 06 90 188 499	360	457,2
06 90 189 000 - 06 90 189 499	360	457,2
06 90 180 000 - 06 90 180 499	120	152,4
Audiofix normál*	Ft/hívás	Ft/hívás
06 91 180 050 - 06 91 180 099	88	111,76
06 91 180 150 - 06 91 180 199	120	152,4
06 91 180 200 - 06 91 180 249	160	203,2
06 91 180 300 - 06 91 180 399	240	304,8
06 91 180 400 - 06 91 180 499	400	508
06 91 180 500 - 06 91 180 599	600	762
06 91 180 700 - 06 91 180 749	900	1143
Audiotex extra*	Ft/perc	Ft/perc
06 90 180 500 - 06 90 180 999	88	111,76
06 90 181 500 - 06 90 181 999	120	152,4
06 90 182 000 - 06 90 182 999	160	203,2
06 90 183 000 - 06 90 183 999	240	304,8
06 90 184 000 - 06 90 184 999	400	508
06 90 185 000 - 06 90 185 999	600	762
06 90 187 000 - 06 90 187 499	900	1143
06 90 187 500 - 06 90 187 999	1 500	1905
06 90 188 500 - 06 90 188 999	2 000	2540
06 90 189 500 - 06 90 189 999	4 000	5080
Mikroháló Távközlési Szolgáltató Kft.	Ft/perc	Ft/perc
90 265 000 499	252	320,04
90 265 500 999	160	203,2



**Egyéb díjak:**

Szolgáltatás megnevezése	ÁFA nélküli díj Ft	Díj 27% ÁFA-val Ft
Átírási (Névátírási) díj:	3 937	5 000
Szüneteltetési díj	236	300
Korlátozás feloldási díj	984	1 250
Adminisztrációs díj	295	375

*Átírási díj:*

Az ÁSZF 8.3.1 pontjában rögzített átírási díja.

*Szüneteltetési díj:*

Az ÁSZF 9.1. pontja szerinti, Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés díja.  
A határozott időre kötött szerződéseknél a Szolgáltatást nem lehet szüneteltetni.

*Korlátozás feloldási díj:*

A szolgáltatás Szolgáltató általi, a 10.1. pontban meghatározott esetekben alkalmazott korlátozás feloldása esetén fizetendő díj.

Amennyiben a Szolgáltató a korlátozást követően az Előfizetői Szerződést - a korlátozás feloldása, illetve a feloldási díj Előfizető általi megfizetése nélkül - a 10.1. a), illetve a 10.1. c) pontban meghatározott okból rendkívüli felmondással megszünteti, az Előfizető köteles megfizetni a korlátozás feloldásának díját.

*Adminisztrációs díj:*

Az ÁSZF 17.3.3. pontjában nevesített, felszólító levél küldés adminisztrációs díja.

**2. sz. melléklet:      A Szolgáltatás földrajzi korlátja**

A Szolgáltatás területi hatálya a Magyar Köztársaság területére terjed ki.

**3. sz. melléklet:      **Ügyfélszolgálatok****

A Dunakanyar Holding Kft. központi **Ügyfélszolgálati irodáján ügyélfogadás**

**személyesen:** hétfőtől szerdáig 8 óra és 16:30 között, csütörtökön 8 és 20 óra, pénteken 8 és 13 óra között.

**Telefonos elérhetőség** ügyélfogadási időben (ezen kívül üzenetrögzítő).

<i>Az iroda címe:</i>	<b>2000 Szentendre, Kálvária út 41/a</b>
<i>Az iroda telefonszáma:</i>	<b>06-26-400 000; 06-40-415 000</b>
<i>Az iroda fax-száma:</i>	<b>06-26-400 040</b>
<i>24 órás műszaki ügyelet:</i>	<b>06-20-454-1289</b>
<i>Az iroda elektronikus levélcíme:</i>	<b><u><a href="mailto:iroda@dunakanyar.net">iroda@dunakanyar.net</a></u></b>

**4. sz. melléklet: Minőségi mutatók**

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

**a 229/2008. Kormány Rendelet szerint**

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