

Dunakanyar Holding Kft.

2000 Szentendre, Kálvária út 41/a

Általános Szerződési Feltételek Kivonata Helytől független VOIP telefon szolgáltatásra

Szentendre, 2009. július 1.

A Dunakanyar Holding Kft helytől független telefonszolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételeinek kivonata a 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet szerint

1.	A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje	3
2.	Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése	3
2.1.	Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése	3
2.2.	Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése	3
2.3.	Felügyeleti szerv	3
2.4.	Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője	3
3.	Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján	4
4.	Utalás arra, hogy az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása pontosan hol találhatóak az általános szerződési feltételekben ...	4
5.	A számlázás módja	4
6.	A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása	4
6.1.	Hibabejelentés, hibaelhárítás	4
6.1.1.	<i>Hibabejelentés fogadása</i>	4
6.1.2.	<i>Hibabejelentés nyilvántartásba vétele</i>	4
6.1.3.	<i>A hiba behatárolása</i>	4
6.1.4.	<i>A hibaelhárítás folyamata</i>	5
6.1.5.	<i>Adatok megőrzése, tárolása</i>	5
6.2.	Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése	5
6.2.1.	<i>Ügyfélszolgálat</i>	5
6.2.2.	<i>Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén</i>	5
6.2.3.	<i>Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok</i>	5
6.2.4.	<i>Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén</i>	5
7.	A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke	6
7.1.	Szolgáltatás igénybevétele	6
7.2.	Késedelmi kötbér	6
7.3.	Minőségi kötbér	6
7.4.	Kötbér hibaelhárítás esetén	6
7.5.	A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése	6
8.	A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átirás szabályai	6
8.1.	Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás	6
8.2.	Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása	6
8.2.1.	<i>Átirás</i>	6
8.2.2.	<i>Előfizetői szolgáltatások módosítása</i>	6
8.3.	Az Előfizető részéről az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása	6
8.3.1.	<i>Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik</i>	7
8.3.2.	<i>Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát</i>	7
8.3.3.	<i>Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik</i>	7
8.3.4.	<i>Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak</i>	7
8.4.	Szolgáltató részéről az ÁSZF egyoldalú módosítása	7
8.5.	Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok	7
9.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei	8
9.1.	A szolgáltatás korlátozása	8
9.2.	A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése	8
9.3.	A szolgáltatás szüneteltetése	8
9.4.	Díjfizetés szüneteltetés idejére	8
9.5.	Vis maior	8
10.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei	9
10.1.	A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése	9
10.2.	A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése	9
10.3.	A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással	9
10.4.	A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással	9
10.5.	Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén	10
10.6.	Eljárás rendkívüli felmondás esetén	10
10.7.	Közös szabályok felmondás esetén	10

1. A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje

A Szolgáltató cégneve:

Dunakanyar Holding Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató rövidített cégneve:

Dunakanyar Holding Kft

A Szolgáltató székhelye:

2000 Szentendre, Kálvária út 41/a

Az ügyfélszolgálat címe:	2000 Szentendre, Kálvária út 41/a
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma: :	06-26-400 000; 06-40-415 000
Az ügyfélszolgálat fax száma:	06-26-400 040
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	iroda@dunakanyar.net
Az ügyfélszolgálat működési rendje:	Hétfőtől péntekig 8.00 – 17.00 óra között
Készenléti hibabejelentő működési rendje (elérhetősége megegyezik az ügyfélszolgálat elérhetőségével):	24 órán keresztül hívható, munkaidő után üzenetrögzítő

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, valamint az Általános Szerződési Feltételek kivonata az Ügyfélszolgálati Irodán megkapható, illetve internetes honlapjáról (www.dunakanyar.net) letölthető.

2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése

2.1. Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése

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

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

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

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

2.2. Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése

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

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

2.3. Felügyeleti szerv

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

Nemzeti Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0509,

2.4. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 4577-105

E-mail: hfjkh@nhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének feladatai:

- A fogyasztók érdekeinek védelme érdekében a fogyasztói csoportokat érintő anomáliák feltérképezése, a lehetséges megoldások kidolgozása. Preventív fogyasztói érdekvédelem érdekében. A bejelentések szakszerű kezelése, fogyasztók jogi támogatása, szükség esetén próbaperek indítása
- Fogyasztói Tájékoztatás minden olyan kérdéssel, amellyel kapcsolatban félreértések vannak. Rendszeressé váló tájékoztatás arról, hogy a fogyasztók hogyan használhatják jobban és olcsóbban az egyes információtechnológiai eszközöket.
- A Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalával, az egyéb társhatóságokkal, valamint a hírközléssel kapcsolatos érdekvédelmi szervezetekkel való szoros együttműködés, hatékony és összehangolt érdekvédelmi tevékenység.

3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján

Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályait szolgáltató „**Adatvédelmi és adatbiztonsági Szabályzat**”-a részletesen tartalmazza. A Szabályzat az Ügyfélszolgálati irodán megtekinthető.

4. Utalás arra, hogy az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása pontosan hol találhatóak az általános szerződési feltételekben

Az előfizetői szolgáltatások meghatározását az ÁSZF 3. pontja tartalmazza.

A szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek meghatározását az ÁSZF 17. pontja, valamint az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltatások minőségi célértékeinek leírását az ÁSZF 5.1, 5.2, 6.2, 6.3, 12.4, pontjai, a vállalt cél- és minimálértékek számszerű meghatározását az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

5. A számlázás módja

A Szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel postai úton küldi meg az Előfizető részére. 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. A bejelentés elmulasztása az Előfizető fizetési késedelmére nem hat ki.

6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása**6.1. Hibabejelentés, hibaelhárítás***6.1.1. Hibabejelentés fogadása*

Az Előfizető a szolgáltatás meghibásodását az Ügyfélszolgálati irodán jelentheti be.

Hibabejelentést az Előfizető levélben, telefonon, telefaxon és elektronikus levélben tehet jelen ÁSZF kivonat 1. pontja szerint.

Az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos panasza csak akkor tekintendő valósnak, ha azt az Előfizető írásban jelentette be. Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- b) a hiba jellege,
- c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, ügyfélezonosító).

6.1.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- 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.

6.1.3. 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 végponton, végberendezésen keletkezik és ott is végződik

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. Valós hiba esetén a Szolgáltató azonnal megkezdi a hiba elhárítását, melyről az Előfizetőt értesíti. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető az ÁSZF 12.1. pontjában meghatározottak szerint bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató a szerelési munkalapon megállapította.

6.1.4. A hibaelhárítás folyamata

A Szolgáltató az általa végzett hibaelhárítási munkákról az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő hibajegyet vesz fel (a továbbiakban: "Hibajegy"). A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát az esetek 80 %-ában legfeljebb 72 órán belül kijavítja.

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.

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

6.1.5. Adatok megőrzése, tárolása

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

6.2. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

6.2.1. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elérhetősége az 1. pontban található.

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

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

A bejelentések, panaszok vizsgálata a 2.1. pont szerint történik.

6.2.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

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

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

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

6.2.3. 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 forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

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 adatokat az Előfizető kérésére havonta köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

6.2.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panaszja esetén

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.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke

7.1. Szolgáltatás igénybevétele

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

7.2. Késedelmi kötbér

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 az ÁSZF 14.2 pontjában meghatározott mértékű. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a havi díj vagy annak hiánya esetén az adott havi forgalmi díjak 30 %-át.

7.3. Minőségi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az ÁSZF 5.3 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.

A fizetendő kötbér mértéke az ÁSZF 14.3 pontjában meghatározott mértékű

A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg havi díjfizetés esetén a havi díj 30%-át, vagy annak hiánya esetén az adott havi forgalmi díjak 30 %-át.

7.4. Kötbér hibaelhárítás esetén

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális időtartamot (ÁSZF 12.4 pontja), akkor az hibás teljesítésnek számít.

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.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja, vagy azt az Előfizetővel történő megállapodás alapján az összeget visszafizeti.

A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a havi díj vagy annak hiánya esetén az adott havi forgalmi díjak 30 %-át.

7.5. 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.

8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átirás szabályai

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. Átirás

Átirás, amikor az Előfizető személye a szolgáltatás-előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul az ÁSZF 8.2.1 pontja szerint.

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 eElőfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

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

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

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

8.3.4. Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak

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

8.4. Szolgáltató részéről az ÁSZF egyoldalú módosítása

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

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

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

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

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

8.5. Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok

Az előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az ÁSZF 8. pontja szerint.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei

9.1. A szolgáltatás korlátozása

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

- 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;
- 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
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

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

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

9.2. A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől eltérő célértékeket határozhat meg. A Szolgáltató az 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 az ÁSZF 14.3. pontjában megállapított minőségi kötbért köteles az Előfizető számára biztosítani.

9.3. 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.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

a) a szünetelés 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 rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

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

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

d) 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.

9.4. 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 az előző, 9.3.d. pontban felsoroltak miatt 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 Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj fizetendő.

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

9.5. 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 szerződés megszűnésének esetei, feltételei

10.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírára jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- 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,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a felek közös megegyezésével.

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

10.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- valamelyik fél általi felmondással,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírára jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- 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,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a felek közös megegyezésével.

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

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

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

10.3. 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 elrendeltek.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha az Előfizető

- 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;
- 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;
- 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 ÁSZF 11.6 pontjában foglalt felszólítást követően sem egyenlítette ki.

10.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az ÁSZF 11.3 pontjában 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.

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

A Szolgáltató az ÁSZF 14.5 pontjában 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 az ÁSZF 11.6. pontjában megjelölt rendelkezéseket nem kell alkalmazni.

10.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén

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

10.7. 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 akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető fizetése képtelen, ellene csődeljárás vagy felszámolás indult, mind a határozatlan mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A fizetése képtelenség vélelmezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére 15 napon belül nem egyenlíti ki a tartozását vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyon biztosítékot nem nyújtja.

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

A szolgáltató jogosult azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díjfizetés elmaradása miatt kénytelen az Előfizetőnek kiküldeni. Az első felszólító levélre ez nem vonatkozik.