

Dunakanyar Holding Kft.

2000 Szentendre, Kálvária út 41/a

Általános Szerződési Feltételek helyhez kötött telefonszolgáltatásra

Szentendre, 2011. december 1.

TARTALOMJEGYZÉK

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

8.2.1. Átírás	14
8.2.2. Áthelyezés	15
8.2.3. Előfizetői szolgáltatások módosítása	15
8.3. Az Előfizető részéről az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása	16
8.3.1. Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik	16
8.3.2. Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát	16
8.3.3. Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.	16
8.3.4. Az előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak	16
8.4. Szolgáltató részéről az ÁSZF egyoldalú módosítása	16
8.5. Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó általános szabályok	17
9. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	17
9.1. A szolgáltatás szüneteltetése	17
9.1.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése	17
9.1.2. A szüneteltetés egyéb esetei	17
9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére	18
9.3. Vis maior	18
10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	18
10.1. A szolgáltatás korlátozása	18
10.2. A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése	19
11. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei	19
11.1. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszűnése	19
11.2. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszűnése	19
11.3. A határozott idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással	20
11.4. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással	20
11.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén	20
11.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén	21
11.7. Közös szabályok felmondás esetén	21
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	21
12.1. Hibabejelentés	21
12.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele	22
12.3. A hiba behatárolása	22
12.4. A minőségi panasz hibaelhárítási ideje	22
12.5. Adatok megőrzése, tárolása	23
13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése	23
13.1. Ügyfélszolgálat	23
13.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén	23
13.3. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok	24
13.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén	24
14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	24
14.1. Szolgáltatás igénybevétele	24
14.2. Késedelmi kötbér	24
14.2.1. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat számít fel	24
14.2.2. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat nem számít fel	25
14.3. Minőségi kötbér	25
14.3.1. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató kizárólag Havi díjat számít fel	25
14.3.2. A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Forgalmi díjat számít fel	25
14.4. Kötbér hibaelhárítás esetén	25
14.5. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése	25
14.6. Hibás teljesítéssel kapcsolatos viták rendezése	26
14.7. Az Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése	26
15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei	26
15.1. Alapvető követelmények	26

15.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog	26
15.3. Saját eszközök karbantartása	26
15.4. Hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele	27
15.5. Tápellátás biztosítása	27
15.6. Ellenőrzés, karbantartás	27
15.7. Mentésülés a felelősség alól	27
15.8. Végberendezés okozta kárért való felelősség	28
15.9. Szolgáltató által kihelyezett technikai berendezések megóvása	28
16. Adatkezelés, adatbiztonság	28
16.1. Adatszolgáltatás	28
16.2. Adatszolgáltatás elmulasztása	28
16.3. Adatok nyilvántartása és kezelése	28
16.4. Adatvédelem, titoktartás	28
16.5. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat	29
17. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere	29
17.1. Fogalmak	29
17.2. A díjazás és számlázás alapelvei	29
17.2.1. Havi díj	29
17.2.2. Forgalmi díj	29
17.3. A díjak mértéke	30
17.3.1. A Szolgáltatás díjai	30
17.3.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai	30
17.3.3. Adminisztrációs díjak	30
17.3.4. Kedvezmények a díjakban	30
17.3.5. Eltérő előfizetői igények díjazása	30
17.4. Díjak számítása	30
17.5. Számlázás módja, rendszeressége	30
17.6. Díjak megfizetése	30
17.7. Díjak módosítása	31
17.8. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere	31
18. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai	31
18.1. A számhordozás általános szabályai	31
18.2. A számhordozási eljárás	32
19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályai	33
20. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma	34
20.1. Nemzeti Média- és Hírközlési hatóság	34
20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője	34
21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	34
1. sz. melléklet: DÍJSZABÁS	35
2. sz. melléklet: A Szolgáltatás földrajzi korlátja	41
3. sz. melléklet: Ügyfélszolgálatok	42
4. sz. melléklet: Minőségi mutatók	42

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 irodájában ügyélfogadás személyesen hétfőtől péntekig 8 és 17 óra között telefonos elérhetőség ügyélfogadási időben (ezen kívül üzenetrögzítő).

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

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

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

3.1. Előfizetői szolgáltatások

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

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

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

Alapszolgáltatás

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

Hálózaton belüli hívás a Dunakanyar Holding kft. IP alapú telefon előfizetői közötti hívás.

Helyi hívás az azonos településen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás.

Helyközi I. hívás az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefon állomások közötti hívás.

Budapesti hívás a budapesti helyhez kötött telefon állomásra irányuló hívás.

Belföldi hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, a budapesti irányú hívások kivételével.

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

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

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

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

A szolgáltatás alkalmatlan telefonbeszélgetések, kinyitások és fax készülékek közötti adatátvitelre.

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

IP-Alapcsomag

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

IP Egyedi előfizetői csomag

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

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

IP-Remote hang (VoIP) szolgáltatás behívással

A szolgáltatás az Internet Protokollon alapuló helyhez kötött telefon szolgáltatás (Voice over IP) szolgáltatás igénybevétele behívással történik. Az Előfizető részére a Szolgáltató az IP hálózaton 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 hálózatra a felhasználójához.

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

Nagykereskedelmi csomag

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

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 jellemzően fogva a Szolgáltató egyedi feltételei alapján köt szerződés nagykereskedelmi ügyfeleivel.

3.2. Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és információ) szolgáltatásokat nyújtanak az igénybevevőknek, 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.

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

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei

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

Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja

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

Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások

Hívószámkijelzés

A hívószámkielzés szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése időtartama alatt a hívó vonal hívószámát telefonkészülékbeépített vagy különállókijelző 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 egy időben kiküldi vagy a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg.

Alkőzpontok esetében a szolgáltatás az alkőzpontanalóg fővonalárcsatlakozókijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alkőzpontkijelző 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 kérelembeérkezésétől számított 3 munkanapon belül indítja a hívószámkielzés szolgáltatást.

Hívószámkielzés letiltása

A hívószámkielzés letiltás 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 hívókapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A szolgáltatásért díjat nem kell fizetni. A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Állandó letiltás

Üzemeltető 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 SDN2 vagy ISDN30 csatlakozás fogadására, akkor a telefon szolgáltatás megrendelésével lehetővé válik, hogy az al

meghatározott (vagy összes) mellékállomásait a telefon hálózathoz közvetlenül, kezelő beavatkozása nélkül hívhatók (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 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 „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 Egyéni Előfizetői Szerződésből áll.

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

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

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

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

Hálózati berendezés: Szolgáltatói hálózati végponton, végberendezésnek 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 el kell döntenie arról, hogy a szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként (Üzleti/Intézményi Előfizető) kíván igénybe venni.

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

A Felek a jelen Általános Szerződési Feltételektől az Egyéni 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 hálózati biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség 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 megkötéséig egyidejűleg az egyéni előfizetői szerződés egy példányát az ÁSZF kivonatát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az ÁSZF-et, illetve az ÁSZF kivonatát a 19. fejezet befooglaltak 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 értesítés, melyben a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

Az igénylői bejelentés illetve a szerződéskötési ajánlat elvárt tartalmi elemei:

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

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

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

4.3. Változás az Igénylő adataiban

Az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat tartalmi elemei közül bármelyikében 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 előfizetői szerződés vonatkozik.

4.4.2 A Szolgáltatás területi kiterjedése (földrajzi korlátja)

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

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

4.5 Az Előfizető jogai és kötelezettségei

4.5.1. A használat átengedése más részére

Az Előfizető nem jogosult a telefonszolgáltatás 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 jogszabályban előírt módon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magánéleti minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatos 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 jogtisztta 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 történő részére biztosított jelszó felhasználásával történik.

4.5.4. A hozzáférési kódok és jelszavak használata

A szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat és jelszavakat (továbbiakban: jelszavakat) 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 felhasználásáért az Előfizető felelősséggel tartozik, ide értve az Előfizető, vagy a Végfelhasználók, 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 az előfizető 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 közzétett útján is értesítheti. Ezzel egyidejűleg értesíti a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatán keresztül közölni.

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

5.1. Új hozzáférés létesítési idő

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

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

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

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

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

5.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás rendelkezésre állása a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának a 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 észlelik. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében a teljes lehetséges üzemidő megadott %-ban biztosítja a telefon szolgáltatást, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 óráig 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 az előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtás időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül képes szolgáltatni.

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

Üzleti/Intézményi Előfizető esetén az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek eltérő rendelkezésről megállapodhatnak.

5.3. A szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése

Az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetén az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltétel meghatározott kötbérilleteli meg. Az Előfizető számára azonnal hatályú szerződés felmondásad okot, ha a Szolgáltató érdekkörében felmerülő(ek)ből 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 teljesülés 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 másodpercen belül a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem más 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 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 beérkező 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 személy bejelentkezéséig tart.

Szolgáltatónak 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)

Másodlagos felhasználásnak számít helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a beszédcélú átviteli szolgáló alapsávi összeköttetésen adatátviteli kapcsolat létesítése.

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

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 szakértő

vizsgálatvégzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről igazolásául figyelembe venni.

6.2.6. Mérési módszerek

A minőségmutatómérés a Szolgáltató nyilvántartás statisztikai működtetés és támogató rendszerének adatai alapján, valamint vizsgálóhívások segítségével történik dokumentálva, a 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 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 kezdve:

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

Szolgáltatónak számlapanaszok kivizsgálás 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:

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

A fentiekén kívül mindkét előfizetői kategóriában:

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a Felek további feltételek 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 idején) 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 kötbér a havi díj 150%-a.

7.5. Legrövidebb szerződési időszak

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

7.6. Az előfizetői igények elévülése

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

8. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei, feltételei

8.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás

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

8.2. Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása

8.2.1. Átírás

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

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha az Előfizető személyében szerződés öröklés vagy egyéb jogcímentörténő 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 végzés, bírósági hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

Az Átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

- az Előfizető átírás teljesítésére vonatkozó nyilatkozata,
- Egyéni Előfizető esetén személyazonosság megállapításához szükséges iratok valamelyike (személyi igazolvány, útlevél, adóigazolvány),

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

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike és 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 kérelem benyújtásának időpontja előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (bármelyik esetben 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 átírást kérő az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriárra vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását 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 egyharmadát, a kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját melléklet tartalmazza.

8.2.2. Áthelyezés

Áthelyezés, amikor az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri.

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonosa az előfizetői áthelyezési díj megfizetése után az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelemben benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezte, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Az Áthelyezési kéréshez szükséges dokumentum:

Az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve a régi és a létesítendő előfizetői hozzáférési pont címét.

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

Ha a Szolgáltató az áthelyezésre vállalt határidőt nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmadát, a kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezési díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az áthelyezés díját a Szolgáltató a műszaki megvalósítás függvényében egyedileg határozza meg.

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

8.2.3. Előfizetői szolgáltatások módosítása

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

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében a 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 rendszerében lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosított 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 díjbeszedés az Előfizető nyilatkozata szerint fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. bank 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 az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időarányosan 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 változás követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselőjénél írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltséget 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 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 határidőn belül az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése 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, 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 értesítést követően 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződésnek. 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 időszakban a kapott 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 vagy egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben meghatározott eltérésekkel.

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

9.1. A szolgáltatás szüneteltetése

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

9.1.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

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

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

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

9.1.2 A szüneteltetés egyéb esetei

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

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérő üzemeltető által készített vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezéssel kapcsoló, úgy a Szolgáltató

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

9.2. Díjfizetés szüneteltetés idejére

Ha a szolgáltatás Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartama 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 9.1.2 pontban meghatározott rendszeres karbantartást - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt, 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 elvárhatóat 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 függetlenül bekövetkező, elháríthatatlan események miatt, mint például 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 kötelezettségek teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződés szerinti kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatálya fennáll.

A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egy másik félét a vis maioresemény bekövetkezéséről, megszüntetéséről, valamint annak fennállása alatt 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 szerinti egyéb kötelezettségeik 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, Szolgáltatás minőség 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 megfelelő 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 – határidőt követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésére nem járul hozzá.

biztosításajából a Szolgáltatónakem adott az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékot.

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

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

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a hálózati Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést, ha a Szolgáltató igénybevétele 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 értékektől eltérő célértékeket tartalmazhat. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől több szabványos 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 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 átírásra 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 nap 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.

11.2. 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 átírásra 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 nap 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 járulékaik 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 előfizető 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 a másik Fél ellenszód- vagy felszámolási eljárásait, illetve végelszámolást erősen elrendelték.

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 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 elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenne, egyoldalúan megtagadja a 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 meghatározott 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 esetekben 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 összecsúsztatását vitatja, és a vita rendezésében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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

A Szolgáltató a 11.5 pontban meghatározott esetben, vagyis, ha a szolgáltatás a Szolgáltatónak felróható esetben vált tartósan lehetetlenné mind a határozatlan, illetve mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással (60) napos felmondási idővel megszüntetni.

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

11.6. Eljárás rendkívüli felmondás esetén

Szerződésszegése esetén a másik Fél köteles a szerződésszegéssel tizenöt (15) napos határidő kitűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondás 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 szerződésszegést nem tesz, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondás helyett biztosítékokért, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül megszünteti, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak a felmondás feltétele egyébként fennállnak.

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

A fizetésképtelenség vélelmezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére 15 napon belül nem egyenlíti ki a tartozását vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni 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 átvétel megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

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

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

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

12.1. Hibabejelentés

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását 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% esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, illetve telefonon vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amellyel az Előfizető által jogszerű igénybevenni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybevétele lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célérték 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),
- d) amennyiben szükséges tájékoztatás az Előfizetőnél éleste az Előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

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

12.2. Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvánvalóan 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 (eredménytelen annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

12.3. A hiba behatárolása

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

Valós hiba esetén a Szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását, az elvégzett vizsgálat alapján Előfizetőt a 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 megfelelően hibajegyet vesz fel (a továbbiakban: "Hibajegy").

12.4. A minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az elhárítás megkezdésétől számított 24 órában teljesített határideje megkezdett órában. A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnepek 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 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 minőségpanaszhibaelhárítási idejére vonatkozó állított cél- és minimálértékeit számszerűen meghatározva a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A minőségi panasz hibaelhárítási idejére vonatkozó vállalt minimálérték nem teljesítése esetén a Szolgáltató 4.4. pont szerinti kötbérfizetésére köteles a hibaelhárításnyitva 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 egy 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, orvoslására az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatásának ügyfélszolgálatán keresztül, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2. fejezete tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők és Felhasználók szolgáltatás iránti igényüket jelenthetik be a szerződést köthetnek, módosíthatják és szüntethetik meg, díjfizetést teljesíthetnek, szüneteltetést igényelhetnek, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhatnak információkért, 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 a visszakövethető donnyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen ÁSZF tartalma alapján, ügyfélszolgálatán közléseket, tájékoztatásokat, a

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető a 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 elszámolás alkalmával az Előfizető részére valamelyik igénybe vett szolgáltatásra jóváírja vagy az Előfizetővet történetileg meggyeztetés alapján az összeget visszafizeti. A díjkülönbözést jóváírás vagy visszafizetés esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékét meggyeztetés alapján a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékévé

13.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizetőt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kéri.

A bejelentésdíjreklamáció esetére a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlegei, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezése számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak köteles 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 felhívásos személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

A Szolgáltató hozzájárulásmegtagadása vagy annak tartalmában nem köteles vizsgálni, a hozzájárulását kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel érni. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

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

13.4. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén

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

Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással ellátott 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 köteles fizetéséhez nem kötheti.

Egyéni Előfizető panasza elutasítása esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerinti fogyasztói Főfelügyelőség és területi felügyelőség eljárását kezdeményezni.

~~14. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén~~

14.1. Szolgáltatás igénybevétele

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

14.2. Késedelmi kötbér

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

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

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

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

A kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett havi díj összege vagy annak hiánya esetén az adott havi Forgalmi díjak összege.

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egy napra eső kötbéralap 15 %

14.3. Minőségi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az ÁSZF 5.2.3. pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni. Nem számít kötbért, így nem csökkenti a rendelkezésre állási mutatót az Előfizető kérésére (érdekkörében) vagy a havi díj átalakítás, felújítás, 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 meghatározásánál a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

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

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

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

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

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

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

14.4. Kötbér hibaelhárítás esetén

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga a havi díj egy napra vetített ötszorososa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a kötbér mértéke 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 csak igénybe venni, a Szolgáltató a meghatározott kötbér felét fizeti.

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

14.5. A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válása

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, az Előfizető jogosult az Egyéni Előfizetői Szerződés 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 nem tartja, a Média- és Hírközlési Hatóság általaminőségfelügyeleti 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 kölcsönösen 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 összefüggésben annak megszegésével, megszüntetésével, 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 felhasználó és bármely más személy életének egészségének biztonságának védelmi követelményeit, beleértve külön jogszabályban foglalt biztonságkövetelményeket, feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
- az elektromágnes összeférhetőség vonatkozó, külön jogszabályban foglalt védelmi követelményeket.

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

- távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő interfészekhez való csatlakoztatásra;
- arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,
- a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és a magánéletéhez kötődő jogainak védelmére;
- a visszaélések megakadályozására;
- a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
- a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

15.2. Üzembe helyezés és csatlakoztatási jog

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

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

15.3. Saját eszközök karbantartása

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy 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 tulajdonosától és 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, a hálózati berendezések javítása vagy karbantartásai 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 szükséges 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 szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételhez 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 kötelezettségeként arra, hogy csak a Szolgáltató által kiállított fényképes igazolvánnyal és a Szolgáltató logójával ellátott szerelési munkalappal rendelkező személyt engedje be a 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, hétkévi végén 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, 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 rendelkezik - nem terjed ki az Előfizető által biztosított végberendezésekre.

15.7. Mentésülés a felelősség alól

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

- a hibát az Előfizető által üzemeltetett, a Szerződés feltételeinek nem megfelelő végberendezés okozta;
- a hibát az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés okozta;
- a hibát a végberendezés Előfizető általi szakszerűtlen kezelése okozta;
- a hiba bejelentését az Előfizető elmulasztotta;
- a hibát az okozta, hogy az Előfizető nem tett eleget a jelen ÁSZF 15.4. pontjában foglalt kötelezettségének;
- 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 üzemeltetés megfélelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azok 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 berendezések kötelesek Szolgáltatónak visszaadni.

Előfizető köteles a Szolgáltató technikai berendezéseinek megóvása és állagromlásának megelőzése érdekében megakadályozni a károsodásának elkerülését, és érdeke érdekében megakadályozni a károsodásának elkerülését. 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 károsodásának megtérítéséért a technikai berendezések beszerzési értékén köteles megtéríteni. Előfizető ezen nyilatkozata tartozik a Szolgáltató elismerésének minősül, amely polgári peres eljárás során felhasználható.

16. Adatkezelés, adathbiztonság

16.1. Adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást nyújtani. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás bekövetkezik, 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 Szolgáltató 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 kötelezettségeival továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomásra jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra mértékben használja fel, és nem hozza azokat - hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető irányuló kívánsága esetét kivéve - harmadik személy tudomására.

16.5. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánásgrközli az adatvédelmi felelősét, beosztását és elérhetőségét továbbá tekintésrendelkezésésrőcsátja az „Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.

Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat

- a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről,
- a személyes adatok tárolásának időtartamáról,
- a személyes adatok továbbításának eseteiről,
- a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy k adatkezelés,
- kötelező adatkezelés esetén kötelező adatkezelési rendeltörvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról,
- a személyes adat kezelésének céljáról.

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

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

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

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

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

17. Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjazás rendszere

17.1. Fogalmak

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

Havi díj: minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférésponton keresztül való igénybevételénélk lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizető felé. A Díjszabás és a jelen Általános Szerződési Feltételek fogalomrendszerében: havi előfizetési díj.

17.2. A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltatás árazása versenyszerű, a díjak nyilvánosak.

17.2.1. Havi díj

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

17.2.2. Forgalmi díj

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

17.3. A díjak mértéke

17.3.1 .A Szolgáltatás díjai

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

17.3.2. Kiegészítő szolgáltatások díjai

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

17.3.3. Adminisztrációs díjak

A Szolgáltató jogosult az Előfizető részére adminisztrációs díjat (pl. posta költség) felszámítani o
esetben amikor az Előfizető valamely kötelezettség megszüntetésénél (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 Előfi
Szerződés szerint nyújthat.

17.3.5. Eltérő előfizetői igények díjazása

A Szolgáltató egyedi díjszabás alkalmazhatja az Előfizető igénye eltérő megrendelést kívánt
szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől. (Ilyen eltérés lehet a Szolgáltató által vállalt min
szintnél magasabb szintű szolgáltatási igény, redundáns összeköttetési igény, egyéb konfigurác
módosítás)

17.4. Díjak számítása

A fizetendő díjakat Szolgáltató a Díjszabásban megadott havi- és forgalmi díjak alapján számítja
hónap esetén a szerződés aláírásának a napjától a hó végéig eltelt napok és a hónap napjai hán
és a havi díj a szorzatának az eredménye adja meg a kiszámlázandó havi díjat
A forgalmi díj hívásonként a hívás másodpercekben mért időtartamának és a díjtáblázat
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 össze
következő időszak számlázandó összegévé az összegét. Amennyiben az Előfizető nem kap számlát, ezt a
tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni. Abban az esetben, ha a
Előfizető a bejelentés megtételére vonatkozó kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, az
Előfizető fizetési késedelmére vonatkozó, az ÁSZF 17.6. pontjában megfogalmazott 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 Előfizető részére kibocsátott számlán
feltüntetett bankszámlájára teljesíteni. A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor
fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

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

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 esetenként egyaránt a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese, de minimum 20%.

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

17.7. Díjak módosítása

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

17.8. Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

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

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

18. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai

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

18.1 A számhordozás általános szabályai

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

Fogalmak:

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

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

c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval az előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatótól megkezdődik, és az átvevőszolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevőszolgáltatótól megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

A számátadási időablakok jelenleg:

Hétfő-péntek: 18.00-22.00

18.2. A számhordozási eljárás

Az előfizetőnek a számhordozási igényét az új előfizetői szerződés megkötésénél az előfizetői igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az előfizető az átvevő szolgáltatót azonosítja.

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

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
ab) nem magyar állampolgár: útlevelel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltatót az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

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

ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiadott eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott nyilvántartási okirat(ok), amely(ek) tartalmazza a szervezet, illetve társasház nevet, székhelyét, a képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartás vétele kötelező,
cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetve az előfizetői hurok nélküli vonalon lévő összesszámmal, vagy előfizetői szerződésben megnevezett számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

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

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

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

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

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

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjától kezdődően fennálló számlatartozásait, illetve a határozott időtartamban kedvezményesen értékesített szolgáltatáshoz (v. előfizetéshez) kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki.

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

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

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

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

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

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait az általános feltételekkel lehet igénybe venni, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetétől kezdődően.

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

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizetői szám újra előfizetőhöz való rendelkezésének időpontjától legalább harminc nappal ezen időpontot megelőzően a központi referencia adatbázist értesíteni. A központi referencia adatbázis köteles a hordozott számot tartalmazó számmező kijelölési engedély jogosultját az előfizetői szám újra előfizetőhöz való rendelkezéséről értesíteni.

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

19. A közvetítő választással kapcsolatos eljárás szabályai

A Szolgáltató közvetítő választással járó szolgáltatást jelenleg nem nyújt.

20. A felügyeleti szervek címe, telefonszáma

20.1. Nemzeti Média- és Hírközlési hatóság

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

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1025 Budapest Pf. 75.
Telefon: 1-457-7100
Telefax: 1-356-5520

20.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFKH)

Telefon: 4577-141
Fax: 4577-105
E-mail: hfkjh@nmhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének feladatai

- A fogyasztóérdekeinek védelmében a fogyasztócsoporthoz tartozó anomáliák feltérképezése, a lehetséges megoldások kidolgozása. Prevenatív jellegű eseti jellegű munkák. A bejelentések szakértői kezelésének fogyasztói jogi támogatásának szükség esetén próbaperek indítása.
- Fogyasztói Tájékoztatás minden olyan kérdéssel kapcsolatban, amelyekkel 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.

21. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

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

1. sz. melléklet: **DÍJSZABÁS**

Díjcsomag		ALAP				FELE8				TELE7			
Alap-, és kapcsolási díjak (Ft)		ÁFA nélkül		ÁFA-val		ÁFA nélkül		ÁFA-val		ÁFA nélkül		ÁFA-val	
Alapdíj /hó		1000		1250		1510,4		1888		2221,6		2777	
Kapcsolási díj		0		0		0		0		0		0	
Lebeszélhető összeg		0		0		755,2		944		2221,6		2777	
Belföldi hívások forgalmi díja (Ft/perc)		ÁFA nélkül		ÁFA-val		ÁFA nélkül		ÁFA-val		ÁFA nélkül		ÁFA-val	
		Csúcsidő	Egyéb	Csúcsidő	Egyéb	Csúcsidő	Egyéb	Csúcsidő	Egyéb	Csúcsidő	Egyéb	Csúcsidő	Egyéb
Hálózaton belüli hívás		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Helyi hívás	T-COM terület	5,28	3,12	6,6	3,9	6,4		8		5,6		7	
	Monortel terület	6,24	3,84	7,8	4,8								
	Invitel terület	6,72	4,8	8,4	6								
Budapesti hívás		6,24	3,36	7,8	4,2								
Belföldi hívás		10,56	5,28	13,2	6,6								
Mobil hívás	Telenor	44	26,4	55	33	38,4	30,4	48	38	37,6	29,6	47	37
	T-Mobile												
	Vodafone												
Nemzetközi hívások forgalmi díja (Ft/perc)		ÁFA nélkül		ÁFA-val		ÁFA nélkül		ÁFA-val		ÁFA nélkül		ÁFA-val	
1. zóna		11,52		14,4		11,52		14,4		11,52		14,4	
2. zóna		17,76		22,2		17,76		22,2		17,76		22,2	
3. zóna		24		30		24		30		24		30	
4. zóna		26,4		33		26,4		33		26,4		33	
5. zóna		36		45		36		45		36		45	
6. zóna		40,8		51		40,8		51		40,8		51	
7. zóna		45,6		57		45,6		57		45,6		57	
8. zóna		52,8		66		52,8		66		52,8		66	
9. zóna		60		75		60		75		60		75	
10. zóna		72		90		72		90		72		90	
11. zóna		91,2		114		91,2		114		91,2		114	
12. zóna		105,6		132		105,6		132		105,6		132	
13. zóna		168		210		168		210		168		210	
14. zóna		206,4		258		206,4		258		206,4		258	
15. zóna		235,2		294		235,2		294		235,2		294	
16. zóna		384		480		384		480		384		480	
17. zóna		595,2		744		595,2		744		595,2		744	

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

Nemzetközi díjzóna besorolás:**1. zóna:**

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

2. zóna:

Alaska 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, Montenegro fix, Namíbia fix, Peru fix, Thaiföld fix, Törökország fix, Üzbegisztán fix, Zimbabwe fix

6. zóna:

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

7. zóna:

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

8. zóna:

Albánia mobil, Algéria fix, Antigua és Barbuda fix, Aruba fix, Ausztrália mobil, Azerbajdzsán fix, Barbados fix, Benin fix, Bermuda-szk. mobil, Bolívia fix, Csehország mobil, Dánia mobil, Elefántcsontpart fix, Finnország mobil, Francia Guyana fix, Franciaország mobil, Fülöp-szk. mobil, Gabon fix+mobil, Gibraltár fix, Horvátország mobil, Írország mobil, Kazahsztán mobil, Közép-Afrikai Köztársaság fix, Kuvait fix, Lengyelország mobil, Lettország mobil, 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 mobil, Görögország mobil, Grúzia mobil, Guadeloupe fix+mobil, Guam mobil, Guatemala fix+mobil, Guayana mobil, 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+mobil, Mexikó mobil, Moldova mobil, Monaco mobil, Mongólia fix+mobil, Montenegro mobil, Mozambik mobil, 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

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 Arabia fix+mobil, Szenegál mobil, Szudán fix+mobil, Szváziföld fix+mobil, Tadzsisztán 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, Szent 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 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. mobil, Guantánamo fix+mobil, Haiti fix, Kiribati mobil, Koreai NDK fix+mobil, St Helena (Szt. Illona) fix+mobil, Szomália fix+mobil

15. zóna:

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

16. zóna:

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

17. zóna:

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

Tudakozó és pontos idő hívások díjai:

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

A szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak:

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

Emelt díjas szolgáltatások díjai:

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

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

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

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

2 sz. melléklet: A Szolgáltatás földrajzi korlátja

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

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

- 1 - Budapest
- 22 - Székesfehérvár
- 23 - Páty
- 25 - Sárbogárd, Nagylók, Hantos, Pusztáegres
- 26 - Szentendre, Leányfalu, Budakalász, Telki, Budajenő
- 27 - Vác, Kosd, Vácduka, Dunakeszi, Göd, Fót, Sződ, Penc, Rád, Verőce
- 28 - Bag, Hévízgyörk, Galgahévíz, Kistarcsa, Nagytarcsa, Kerepes, Csömör
- 29 - Pilis, Dánszentmiklós, Ceglédbercel, Monorierdő, Hernád
- 42 - Nyíregyháza
- 44 - Győrtelek, Ökörítőfülpös, Rápolc
- 46 - Miskolc, Encs, Encs-Abaújdevecser, Forró, Méra, Alsódobsza, Arnót, Alsózsolt, Belegrád, Csobád, Felsődobsza, Gesztely, Hernádbüd, Hernádnémeti, Hernádkak, Hernádkércs, Hernádszentandrás, Irén, Kázmárk, Léh, Pere, Rásonysápberencs, Sajóbáony, Sajóecseg, Sajókeresztúr, Sajóvamos, Sajószentpál, Sajópálfala, Sóstófalva, Szentistvánbaksa, Szirmabesenyő, Kiskinizs, Nagykinizs, Halmaj, Újcsanálós, Gönc, Telkibánya, Kéked, Pányok, Abaújvár, Zsujta, Tornyosnémeti, Hidasnémeti, Hernádszurdok, Vilmány, Boldogkőújfalu, Boldogkőváralja, Arka, Hejce, Fony, Mogyoróska, Regéc, Szirmabesenyő, Novajdrány, Gibárt, Göncruszka
- 47 - Baskó, Sima, Csobaj, Golop, Megyaszó, Mezőzombor, Prügy, Taktabáj, Taktaszada, Tiszatartos, Abaújszántó
- 48 - Putnok, Hét, Serényfalva, Sajónémeti, Sajópüspöki
- 52 - Hosszúpályi, Vámospercs, Hajdúsámson, Debrecen, Nyírábrány, Nyíracsad
- 53 - Albertirsa
- 54 - Derecske, Ártánd, Biharkeresztes, Gáborján, Hencida, Mezőpeterd, Szentpéterszeg, Váncsod
- 56 - Szolnok
- 66 - Szarvas, Csabacsüd, Békésszentandrás, Füzesgyarmat, Kőrösladány, Gerendás, Kondoros, Örmény, Kardos, Újkígyós, Mezőberény, Kőröstarcsa, Bucsa, Kertészsziget, Ecsefalva, Szeghalom
- 68 - Csanádapáca, Medgyesegyháza, Medgyesbodzás, Battonya, Gábortelep
- 72 - Keszü, Gyód, Pécs
- 74 - Szekszárd
- 75 - Paks
- 76 - Dunatetőtlen, Kecskemét-Kadafalva, Ballószög, Helvécia, Szabó Sándor telep, Izsák, Jakabszállás
- 77 - Kiskunmajsa, Jászszentlászló, Szank
- 78 - Soltvadkert, Dunapataj, Harta, Miske, Géderlak, Szakmár, Hajós, Tázlár, Uszód
- 82 - Nagybjom, Kutas, Szabás, Beleg, Kaposvár
- 89 - Dáka, Mezőlak, Nemesszalók, Farkasgyepü, Adásztevel, Nagytevel, Homokbödöge
- 92 - Zalaegerszeg
- 94 - Szentgotthárd, Magyarlak, Alsószölnök, Felsőszölnök, Szakonyfalu, Csörötnek, Rábagyarmat, Vép, Bozzai, Nemesböd, Kenéz, Szombathely
- 96 - Győr
- 99 - Sopron

3 sz. melléklet: Ügyfélszolgálatok

A Dunakanyar Holding Kft. Központi ügyfélszolgálatánál, valamint szolgáltatási területeinél elérhető helyi ügyfélszolgálatok elérhetőségei:

Szolgáltatási terület	Ügyfélszolgálat elérhetősége	Ügyfélfogadási idő	Központi ügyfélszolgálat helyi elérhetősége
26 Szentendre, Leányfalu	Központi ügyfélszolgálat: Dunakanyar Holding Kft. 2000 Szentendre, Kálvária út 41/a tel: 26/400-000; 40/415-000 fax: 26/400-040 email: iroda@dunakanyar.net 24 órás műszaki ügyelet: +36 20 454-1289	H-P: 8:00 - 17:00	26 / 400-000
1 Budapest			1 / 4910-999
42 Nyíregyháza			42 / 412-999
1 Happy Land társasház, 1147 Bp. Öv u. 129-131. 1147 Bp. Pöstyén u. 6.	Hermina Center Kft. 1149 Bp., Nagy Lajos király u. 212. Tel: 1 / 422-0988 e-mail: info@herminatelekom.hu	H-P: 8:00 - 18:00	1 / 4910-999
1 Lágymányosi Antennaközösség területe, XI.kerület	Lágymányosi Antennaközösség 1117 Bp. Október 23. u. 31. alagsor Tel: +3630/9516605 e-mail: antennakozosseg@timenet.hu	Telefonos bejelentkezés alapján	1 / 4910-999
94 Szentgotthárd, Magyarlak,Csörötnek, Rábagyarmat, Szakonyfalu, Felsőszőlők, Alsószőlők	Szentgotthárd Városi Televízió Nonprofit Kft. 9970 Szentgotthárd, Széll Kálmán tér 6. Postacím:9971 Szentgotthárd Pf. 24. Tel:(üz.r) 94/380-794, 94/383-335, 70/424-5596, 30/742-3182,20/274-6295, Fax: 94/445-001 e-mail: ugyfelszolgalat@gotthardtvtv.hu, televizio@gotthardtvtv.hu	H: 08:00-12:00, 13:00-16:00 K: 08:00-12:00, 13:00-20:00 Sz: 08:00-12:00, 13:00-16:00 Cs: 08:00-12:00, 13:00-16:00 P: 08:00-12:00	94 / 445-999
27 Kosd, Vácduka, Vác, Sződ, Percs, Rád, Verőce	Kábelfix Kft. 2612 Kosd, Kossuth u. 41. Tel:30 / 9649-347, Tel/Fax:27 / 317-941 e-mail: ugyfelszolgalat@kabelszignal.hu	Szerda: 17:00 - 19:00	27 / 412-999
77 Kiskunmajsa, Jászszentlászló, Szank	Catel Kft. 6120 Kiskunmajsa, Félégyházi út 42/a Telefon:77 / 483-085, 77 / 412-100 Tel/Fax:77 / 483-086 (nyitvatartási időn túl üzenetregzítő) e-mail: catel.iroda@satnet.hu	H-Sze: 8:00 - 12:00 Cs-P: 13:00 - 16:00	77 / 412-999
29 Pilis	Képűsz Kft. 2821 Pilis, Vatyai u. 2837/2. Tel: 29 / 498-416, Tel: 29 / 420-000 e-mail: kepusz-kft@freemail.hu	H-K-Sz: 8:00 - 16:00 CS: 8:00-19:00 P:8:00-13:00	29 / 420-999
46 Encs, Encs-Abaújdevecser, Forró, Méra, Novajidrány	Perfect Telecom Kft. 3860 Encs, Petőfi u. 24-26. Telefon: 46 / 420-420 e-mail: ugyfelszolgalat@ptel.hu	H: 8:00 - 16:00 Sz: 8:00 - 16:00 P: 8:00 - 13:00	46 / 420-999
78 Harta	Netkom Kft. 6326 Harta, Templom u. 113. Tel: 78 / 400-000, 72/400-000 Tel/Fax: 78 / 507-570 e-mail: info@netkom.hu	H-CS: 8:00 - 12:00 12:30 - 17:00 P: 8:00 - 14:00	78 / 400-999
72 Keszü, Gyód			72/400-999
66 Szarvas, Csabacsüd, Békésszentandrás	Szarvasi Általános Informatikai Kft. 5540 Szarvas, Szabadság út 21. Tel: 66 / 400-000, 66 / 313-781, Tel/Fax: 66 / 313-781/ 24 mellék e-mail: informatika@szarvasnet.hu	H: 10:00-12:00, 13:00-16:30 K: 07:00-12:00 Sz: 09:00-12:00, 13:00-17:00 Cs: 10:00-12:00, 13:00-16:30 P: 07:00-12:00	66 / 400-999
26 Budakalász	Budakalász Kábeltv Kft. 2011 Budakalász, Budai út 26. Tel: 26 / 400-950, Tel/Fax: 26 / 340-416 Ügyeleti telefon (8-20): 70 / 248-7203 e-mail: iroda@kalasznet.hu	H: 8:00 - 18:00 K: 8:00 - 16:00 Sz: zárva Cs: 8:00 - 16:00 P: 8:00 - 14:00	26 / 400-000
48 Putnok	Perfect Telecom Kft. 3630 Putnok, Péczeli út 3. Telefon: 48 / 430-845, 48 / 414-414 e-mail: gomortel@gomortel.hu	H-P: 8.30 - 17:00	48 / 414-999

48	Hét, Serényfalva, Sajónémet, Sajópüspöki	Gömörtel Kft. 3630 Putnok, Péczeli út 3. Telefon: 48 / 430-845, 48 / 414-414 e-mail: gomortel@gomortel.hu	H-P: 8.30 - 17:00	48 / 414-999
66	Füzesgyarmat	Füzes-TV Kft. 5525 Füzesgyarmat, Kossuth u. 3-7. Tel: 66 / 400-800, Tel/Fax: 66 / 491-161 e-mail: ugyfelszolgalat@fuzestv.hu	H-P: 8:00-12:00, 13:00-20:00 K-P: 8:00-12:00, 13:00-17:00	66 / 400-999 00
66	Kőrösladány	Füzes-TV Kft. 5516 Kőrösladány, Dózsa Gy. u. 21/1. Tel: 66 / 475-494, Tel/Fax: 66 / 491-161 e-mail: ladany@fuzestv.hu	H-P: 8:00-12:00, 13:00-17:00	66 / 400-999
66	Gerendás, Újkígyós	PrImcom Kft. 5600 Békéscsaba, Baross u. 24. Tel: 66 / 546-670, 68 / 400-342, 66 / 400-700 30 / 639-3677, Tel/Fax: 66 / 546-670 e-mail: info@primcom.hu	H-P: 7.30-15:30	66 / 400-999 68 / 400-999
68	Csanádapáca, Medgyesegyháza, Medgyesbodzas, Gábortelep			
78	Dunapataj	Pataj TV Bt. 6328 Dunapataj, Gesztenyés u. 7. Tel: 78 / 400-501, 40/415-501 e-mail: ptv@patajnet.hu	H - P: 8:00 - 16:00	78 / 400 - 999
94	Vép, Bozzai, Nemesbőd, Kenéz	Netkabel Kft. 9751 Vép, Alkotmány u. 11. Tel: 94 / 445-701; Fax: 94 / 353-345 E-mail: netkabel@netkabel.net	H - P: 8:00 - 16:00	96/ 445 - 999
46	Alsódobsza, Arnót, Alsószolca, Belegrád, Csobád, Felsődobsza, Gesztely, Hernádbüd, Hernádnémeti, Hernádkak, Hernádkércs, Hernádszentandrás, Ináncs, Kázmárk, Léh, Pere, Rásonysápberencs, Sajóbabony, Sajóecseg, Sajókeresztúr, Sajóvámos, Sajósenye, Sajópálfala, Sóstófalva, Szentistvánbaksa, Szirmabesenyő, Kiskinizs, Nagykinizs, Halmaj, Újcsanólos	Oláh & Társa Kft. 3713 Arnót, Ady Endre u. 9. Tel/fax: 46 / 509-546, 47 / 400-800 30 / 258-9619, 30 / 862-4064, 70 / 501-3844 E-mail: info@sajoktv.hu	H - P: 8:00 - 17:00	46 / 420 - 999
47	Csobaj, Golop, Megyaszó, Mezőzombor, Prügy, Taktabáj, Taktaszada, Tiszatartos			47 / 400 - 999
29	Monorierdő	Komjátí KTV (Komjátí István) 2724 Újlengyel, Árpád u. 16. Tel: 40/415-145; Tel/ fax: 29 / 385 - 614 E-mail: komjaticktv@dunakanyar.net	H - P: 8:00 - 16:00	29 / 420 - 999
53	Dánszentmiklós Ceglébercel			
53	Albertirsa	Albertírsai Kábeltelevízió Kft. 2730 Albertirsa, Dózsa Gy. u. 8. Tel: 53 / 400-000, Fax: 53 / 370-431 E-mail: aktvuszi@gmail.com	K - P: 8:00 - 17:00 Sz: 8:00 - 12:00	53 / 400 - 999
76	Kecskemét - Kadafalva, Ballószög, Helvécia, Szabó Sándor telep, Jakabszállás	Duna-Táv Kft. 6325 Dunatétlen Kossuth Lajos u.2. Tel/Fax.:78/400-200; 76/420-100 , Tel: 40/415-115, Mobil:30/229-7251 6000 Kadafalva Bóroka u. 43. Tel:76/400-101 E-mail: info@dunaktv.hu	>> H - P: 8:00 - 16:00 >> H - P: 8:00 - 14:00	76 / 420 - 999
78	Miske, Géderlak, Szakmár, Tázár, Uzód, Dunatétlen			78 / 400 - 999
52	Hajdúsámson, Nyírábrány, Nyíraczád	Sziti-L Kft. 4027 Debrecen, Kurucz u. 37. Tel/fax: 52/530-366, Tel.:52/640-800 40/415-504 E-mail:info@sziti-l.hu	H - P: 8:00 - 16:30	52 / 640-999
54	Ártánd, Biharkeresztes			54 / 425-999
89	Dáka, Mezőlak, Nemesszalók, Farkasgyepű, Adásztevel, Nagytevel, Homokbödöge	TvNetWork Ügyfélszolgálat 8500 Pápa, Major u. 13. Tel./fax: 89 319-319; 40 415-415 70 311-4320 (09-17-ig) 89/400-100 Technikai ügyelet: 70 311-9948 (20-08-ig üzenetrögzítő) E-mail:info@emw.hu	H - P: 9:00 - 17:00	89 / 400-999
25	Sárbogárd, Nagylók, Hantos Pusztagegres	TvNetWork Ügyfélszolgálat 7000 Sárbogárd, Ady E u. 161. Tel: 25 445-100; Tel/fax: 25 /445-100 70 933-5333 (09-17-ig) Technikai ügyelet: 70 933-5331 (20-08-ig üzenetrögzítő) E-mail:info@emw.hu	H - P: 9:00 - 17:00	25 / 445-999

76	Izsák	TvNetWork Ügyfélszolgálat 6070 Izsák, Kossuth tér. 8. Tel: 76 420-200; Fax: 76 568-075, Techn.ügyelet: , 70 933-5336 (20-08-ig üzenetrögzítő) E-mail:info@emw.hu	H - Cs: 8:00 - 16:00 P: 8:00-11:30	76 / 420-999
46	Gönc, Telkibánya, Kéked Pányok, Abaújvár, Zsujta Tornyosnémeti, Hidasnémeti, Hernádszurdok, Vilmány, Boldogkőújfalva, Boldogkőváralja, Arka, Hejce, Fony, Mogyoróska, Gibárt, Göncruszka, Regéc	TvNetWork Ügyfélszolgálat 3895 Gönc, Károlyi G. u. 20. Tel.: 46 420-200, 20/778-2505 Technikai ügyelet: 20/778-2505 (20-08-ig üzenetrögzítő) E-mail:info@emw.hu	H - P: 9:00 - 17:00	46 / 420-999 47 / 400-999
47	Baskó, Sima, Abaújkér			
66	Kondoros, Örménykút, Kardos	Kondorosi Kábeltelevíziós Távközlési és Műsorszolgáltató Bt. 5553 Kondoros, Hősök tere 4-5. Tel: 66/ 589-327, 66/400-200 20/4299-499, 20/4299-500 30/219-3333, 30/9256-817 Tel/fax: 66/389-116 E-mail:ktv@kondorosiktv.hu	H-Cs.: 8 :00-12.00, 12.30 -16:00 P: 8:00 -12.00	66 / 400-999
68	Battonya	Fábi KábelTV Kft. 5830 Battonya, Hunyadi u. 62. Tel/fax: 68/456 023, Tel: 68/400-000 E-mail:fabifabinet.hu	H,Sze,P: 8:00 - 12:00 K,Cs: 13:00 - 17:00	68 / 400-999
78	Soltvadkert	Trapp és társa Kft. 6230 Soltvadkert, Szentháromság út 43. Tel: 78/400-400, Fax:78/480-132, Műszaki ügyelet: 30/99551-426 E-mail: kabletv@vadkert.net	H-P: 8:00-12:00 14:00-17:00	78/400-999
54	Gáborján, Hencida, Mezőpeterd, Szentpéterszeg, Váncsod	Kiskőrös-Menti Kábelnet Szolg. KFT. 4122 Gáborján, Fő út 77/a Tel./Fax: 54/418-111, Tel: 30/592-9042, 54/425-000 E-mail:iroda@korosmenti.hu	H-Cs: 7:30 - 16:00 P: 7:30 - 16:00 Hibabejelentés: 30/696-79-06 H-V: 7:00 - 19:00	54 / 425-999
66	Mezőberény, Kőröstarcsa	Szűcs Imre ev. 5650 Mezőberény, Fő út 4-6. (SzűcsNet iroda) Tel./Fax: 66/424-420; 66/401-501 Tel: 40/415-695, E-mail:iroda@szucsnet.hu	H: 8:00 - 12:00; 13:00-20:00 K-Cs:8:00-12:00;13:00-17:00 P: 8:00 - 12:00	66 / 400-999
78	Hajós	Hajósszolg Szolgáltató Kft. 6344 Hajós, Rákóczi u. 12. Tel: 78/400-600; Tel/Fax: 78/404-197 E-mail:info@hajósszolg.hu	H - Cs: 7:00 - 16:00 P: 7:00 - 13:00	78 / 400-999
27	Vác	Vác Városi Kábeltelevízió Kft. 2600 Vác, Zrínyi u. 9. Tel: 27/317-473; 40/415-615; Fax: 27/317-941 E-mail: info@vacktv.hu; ugyfelszolgalat@vacktv.hu	H: 8:00-20.00, K,Sze: 8:00 -15:00 Cs: 8:00 -17:00 P: 8:00 -12.00	27 / 412-999
28	Bag, Hévízgyörk, Galgahévíz	Galgamenti Kábeltelevízió Bt. 2192 Hévízgyörk, Ady Endre u. 19. Tel: 28/435-373, 28/425-000 E-mail: ugyfelszolga@galgaktv.hu	H: 9:00 - 16:30 (minden hó 1. hétfőn 9-20-ig) Sz: 12:00-16:00 Cs.: 12:00 - 16:00	28 / 425-999
66	Bucsa	ALFÖLD-SAT KFT. 5600 Békéscsaba, Kvasz A. u. 29. Ü.sz: 5527 Bucsa, Kossuth u. 27. Műv.Ház. Tel:30/221-5313,70/272-1636, Fax:66/459-739 E-mail: ugyfelszolga@alfoldsat.hu	H: 14:00 - 16:00 Sz, P: 8:00 - 12:00	66 / 400-999
66	Kertészsziget	ALFÖLD-SAT KFT. 5600 Békéscsaba, Kvasz A. u. 29. Ü.sz: 5526 Kertészsziget, Kossuth tér 1. Tel: 30/221-5313,70/272-1636,Fax:66/459-739 E-mail: ugyfelszolga@alfoldsat.hu	H, P: 16:00 - 17:00	66 / 400-999
66	Ecsegfalva	ALFÖLD-SAT KFT. 5600 Békéscsaba, Kvasz A. u. 29. Ü.sz:5515 Ecsegfalva, Fő út 67 P.M.Hiv. k.tár Tel:30/221-5313,70/272-1636, Fax:66/459-739 E-mail: ugyfelszolga@alfoldsat.hu	H, Sz, P: 16:00 - 17:00	66 / 400-999

66	Szeghalom	ALFÖLD-SAT KFT. 5600 Békéscsaba, Kvasz A. u. 29. Ü.sz: 5520. Szeghalom, Tildy z. u 17-21. Tel: 30/459-5509, Fax:66/459-739 E-mail: ugyfelszolg@alfoldsat.hu	H, P: 16:00 - 17:00	66 / 400-999
27	Dunakeszi, Göd, Fót	AP-Com Kft. 2120 Dunakeszi, Fillér u. 26. Ü.sz.: 2120 Dunakeszi, Barátság út 32. fszt.	Sze: 17:00 - 19:00	27 / 400-999
28	Kistarcsa, Nagytarcsa, Kerepes, Csömör	Tel.: +36-27/412-400 +36-20/993-9396 Fax: +36-23/696-785 E-mail: info@ap-com.hu		28 / 400-999

4. sz. melléklet: Minőségi mutatók

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

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

	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
1.	A szolgáltatáshozvaló új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 [nap]	30 [nap]
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 [óra]	72 [óra]
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	98 [%]	92 [%]
4.	Sikertelen hívások aránya	2 [%]	2,7 [%]
5.	Hívás felépítési ideje	12 [másodperc]	30 [másodperc]
6.	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	120 [másodperc]	20 [másodperc]
7.	bit hibaarány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	nem értelmezett	nem értelmezett
8.	Forgalom mérési alapul szolgáló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vizsgálati és elintézési határideje	15 [nap]	30 [nap]