

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
A DUNAKANYAR HOLDING KFT.**

**VIVAFONE**

**CPS HELYHEZ KÖTÖTT  
TELEFONSZOLGÁLTATÁSÁRA**

Készítés dátuma: 2009. december 4.  
Hatályba lépés dátuma: 2010. január 15.  
Utolsó módosítás dátuma: 2008. augusztus 24.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI</b> .....	<b>5</b>
<b>2. SZOLGÁLTATÁS</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.8. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK</b> .....	<b>6</b>
2.8.1. <i>Hívásrészletező (tételes számlamelléklet)</i> .....	<i>6</i>
2.8.2. <i>Nyomatott hívásrészletező</i> .....	<i>6</i>
<b>2.9. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK MÓDJA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.10. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, KORLÁTAI</b> .....	<b>7</b>
2.10.9. <i>Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei</i> .....	<i>8</i>
<b>3. A SZERZŐDŐ FELEK</b> .....	<b>8</b>
<b>3.1. SZOLGÁLTATÓ</b> .....	<b>8</b>
<b>3.2. ELŐFIZETŐ</b> .....	<b>8</b>
<b>4. A SZERZŐDÉS DOKUMENTUMAI</b> .....	<b>9</b>
<b>5. SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>9</b>
<b>6. A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS</b> .....	<b>10</b>
<b>7. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE (HATÁLYBA LÉPÉS)</b> .....	<b>10</b>
<b>8. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA</b> .....	<b>10</b>
<b>9. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA</b> .....	<b>11</b>
<b>9.1. A SZERZŐDÉS ELŐFIZETŐ ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA</b> .....	<b>11</b>
9.1.2. <i>Előfizetői adatok módosítása</i> .....	<i>11</i>
9.1.2.5. <b>Előfizető nevének adatváltozása</b> .....	<b>11</b>
9.1.2.6. <b>Az Előfizető számlázási nevének és címének adatváltozásai</b> .....	<b>11</b>
9.1.2.7. <b>Választott fizetési mód adatváltozása</b> .....	<b>11</b>
9.1.2.8. <b>A Szolgáltatásba bevont telefonszámok változása</b> .....	<b>12</b>
9.1.2.9. <b>Áthelyezés</b> .....	<b>12</b>
9.1.2.10. <b>Átírás</b> .....	<b>12</b>
9.2. <b>KÖLCSONÓS SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS</b> .....	<b>13</b>
<b>9.3. A SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA</b> .....	<b>13</b>
9.3.7. <i>A Szolgáltató általi ÁSZF egyoldalú módosítása</i> .....	<i>14</i>
<b>9.4. AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK</b> .....	<b>14</b>
<b>10. SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE</b> .....	<b>15</b>
<b>10.1. A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI</b> .....	<b>15</b>
10.1.3. <i>Megszűnés felmondás nélkül</i> .....	<i>15</i>
10.1.4. <i>Megszűnés felmondással</i> .....	<i>15</i>
10.1.4.6. <b>Rendes felmondás</b> .....	<b>15</b>
10.1.4.7. <b>Rendes felmondás hűségidőszakon belül</b> .....	<b>16</b>
10.1.4.8. <b>Rendkívüli felmondás</b> .....	<b>16</b>
<b>11. SZÜNETELTETÉS</b> .....	<b>17</b>
<b>11.1. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZÜNETELTETÉS</b> .....	<b>17</b>
<b>11.2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZÜNETELTETÉS</b> .....	<b>18</b>
<b>12. KORLÁTOZÁS</b> .....	<b>18</b>
<b>13. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐÉNEK CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI</b> .....	<b>19</b>
<b>14. ÜZEMBE HELYEZÉS</b> .....	<b>19</b>
<b>15. MINŐSÉGI PARAMÉTEREK</b> .....	<b>19</b>
<b>15.1. A MINŐSÉGI PARAMÉTEREK ÉRTELMEZÉSE, ELLENŐRZÉSÜK MÉRÉSI MÓDSZEREI</b> .....	<b>19</b>

15.1.3.	Üzembe helyezési idő.....	20
15.1.4.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása .....	20
15.1.5.	A hívásfelépítési idő .....	20
15.1.6.	Sikertelen hívások aránya.....	20
15.1.7.	Kezelő, hibafeltevő válaszideje .....	21
15.1.8.	Hibaelhárítási idő.....	21
15.1.9.	Számlapanasz kivizsgálási ideje.....	21
15.2.	A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI.....	21
16.	HIBAELHÁRÍTÁS ÉS PANASZKEZELÉS.....	21
16.5.	A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE .....	21
16.9.	A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE.....	21
16.10.	SZÁMLAPANASZ .....	21
17.	KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR, KÉSEDELMI KAMAT .....	21
17.1.	SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI KÖTBÉRKÖTELEZETTSÉG .....	21
17.1.1.	Általános rendelkezések a Szolgáltató általi kötbérkötelezettségre vonatkozóan....	21
17.1.2.	Kötbér az üzembe helyezés nem megfelelősége esetén .....	21
17.1.3.	Kötbér a hibaelhárítás nem megfelelősége esetén .....	21
17.1.4.	Kötbér a rendelkezésre állás nem megfelelősége esetén.....	21
17.1.5.	Kötbér számlapanasz esetén.....	21
17.1.6.	Kötbér áthelyezés határidejének be nem tartása esetén .....	21
17.1.7.	Kötbér átvás határidejének be nem tartása esetén .....	21
17.2.	ELŐFIZETŐ ÁLTALI KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉRKÖTELEZETTSÉG .....	21
17.3.	KÉSEDELMI KAMAT .....	21
18.	A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....	21
19.	VIS MAJOR .....	21
20.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....	21
20.1.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELADATA.....	21
20.2.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE.....	21
21.	ADATKEZELÉS.....	21
21.7.	ADATOK TOVÁBBÍTÁSA .....	21
21.8.	ADATBIZTONSÁG .....	21
22.	SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK .....	21
22.3.	EGYSZERI DÍJAK .....	21
22.3.1.	Üzembe helyezési díj.....	21
22.3.2.	Sikertelen üzembe helyezési díj.....	21
22.3.3.	Átvási díj .....	21
22.3.4.	Áthelyezési díj.....	21
22.3.5.	Visszakapcsolási díj.....	21
22.3.6.	Előfizetői kategória váltásának díja .....	21
22.3.7.	Adminisztrációs díj.....	21
22.3.8.	Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj.....	21
22.3.9.	Felszólítólevél díja.....	21
22.4.	RENDSZERES DÍJAK .....	21
22.4.2.	Előfizetési díj .....	21
22.4.2.3.	Lebeszélhető előfizetési díj.....	21
22.4.2.4.	Nem lebeszélhető előfizetési díj .....	21
22.4.3.	Szüneteltetés díja .....	21
22.5.	FORGALMI DÍJ.....	21
22.6.	KAPCSOLÁSI DÍJ.....	21
22.7.	KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI.....	21
22.7.1.	Hívásrészletező (tételes számlamelléklet) díja .....	21
22.7.2.	Nyomatott hívásrészletező díja.....	21
22.8.	HITELES DOKUMENTUM IGÉNYLÉS DÍJA.....	21
22.9.	VAGYONI BIZTOSÍTÉK .....	21

<b>23.</b>	<b>DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK.....</b>	<b>21</b>
<b>24.</b>	<b>KEDVEZMÉNYEK.....</b>	<b>21</b>
<b>25.</b>	<b>A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE.....</b>	<b>21</b>
	<b>25.8. A DÍJAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....</b>	<b>21</b>
<b>26.</b>	<b>FELÜGYELETI SZERV.....</b>	<b>21</b>
	<b>I. SZÁMÚ MELLÉKLET - DÍJAK.....</b>	<b>21</b>
	<b>II. SZÁMÚ MELLÉKLET - EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MINTA.....</b>	<b>21</b>

## 1. Szolgáltató adatai

### 1.1. A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve: Dunakanyar Holding Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
A Szolgáltató rövid neve: Dunakanyar Holding Kft.  
A Szolgáltató székhelye: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/A  
A Szolgáltató cégjegyzékszám: 13-09-061176

### 1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Ügyfélszolgálati iroda címe: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/A (személyesen, munkanapokon 8:30 órától 17:00 óráig)  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: (26) 400 100 (minden nap, 0-24 óráig)  
Ügyfélszolgálat fax száma: (26) 400 060 (minden nap, 0-24 óráig)  
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: cps@dunakanyar.net (minden nap, 0-24 óráig)  
Szolgáltató, Szolgáltatás honlapja: <http://www.dunakanyar.net/>, <http://www.vivafone.hu/>

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó további információk a 20. pontban találhatók.

## 2. Szolgáltatás

### 2.1. A Szolgáltatás meghatározása

- 2.1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 111. §-a alapján, a Szolgáltató „Vivafone” CPS telefon helyhez kötött hívásvégződtető szolgáltatást, azaz közvetítő-előválasztási távbeszélő-szolgáltatást (továbbiakban „Szolgáltatás”) nyújt az előfizetőnek (továbbiakban „Előfizető”) az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott telefonszámokról és hívásirányokban.
- 2.1.2. A Szolgáltatás a következő három szolgáltatás-típust foglalhatja magában, hívásirányok alapján:
- a) 64.20.11 SZJ besorolási számú, nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás (adott település közigazgatási határán belüli telefonállomások egymás közötti telefonkapcsolata),
  - b) 64.20.12.1 SZJ besorolási számú, nyilvános belföldi távolsági távbeszélő-szolgáltatás (minden olyan hívás, amelyet az előfizető belföldön kezdeményez és a hívás belföldön végződik. Ennek alcsoportjait jelentik:
    - o Helyközi hívások (azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefon-állomásai közötti telefon kapcsolat),
    - o Belföldi távolsági hívások (amely számokhoz belföldi előtét tárcsázása szükséges),
    - o Belföldi mobil rádiótelefon hívások (magyarországi mobil rádiótelefon szolgáltató által kiadott előfizetői számra, azaz 06-20-as, 06-30-as, 06-70-es hálózatba irányuló hívások),
  - c) 64.20.12.2 SZJ besorolási számú, nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő-szolgáltatás, földrajzi és mobil telefonállomások egyaránt elérhetőek.

- 2.2. A Szolgáltatás igénybevételének feltételeit és korlátait a 2.10 pont tartalmazza.
- 2.3. A közvetítő-előválasztási távbeszélő szolgáltatás keretében az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési társszolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített telefonszámokról és hívásirányokban (helyi, belföldi távolsági és/vagy nemzetközi) történő hívásokat automatikusan a Szolgáltató, vagy a Szolgáltatóval szerződésben álló távközlési társszolgáltató (Közvetítő Szolgáltató) hálózatába irányítja, így az Előfizető ezen hívások díját a Szolgáltatónak fizeti meg (22.5). A kivételeket a 2.10.6 pont tartalmazza.
- 2.4. A szolgáltatás-típusok (hívásirányok) bármilyen kombinációban igénybe vehetők, a 2.10.5 és a 2.10.7 pontokban leírtak figyelembevételével.
- 2.5. A Vivafone CPS szolgáltatást az Előfizető közvetítőválasztó előtét alkalmazása nélkül veheti igénybe.
- 2.6. Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított távközlési hálózat és az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató összekapcsolódási pontja, melyre az előfizető nem közvetlenül, hanem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató hálózatán keresztül kapcsolódik.
- 2.7. Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató előfizetői hozzáférési pontja a továbbiakban „Előfizetői végpontként” említendő.

## **2.8. Kiegészítő szolgáltatások**

### **2.8.1. Hívásrészletező (tételes számlamelléklet)**

A számlához tartozó hívásrészletező (tételes számlamelléklet) az Előfizető rendelkezésére áll a Szolgáltató honlapján, elektronikus formában. A Szolgáltató a havi számlával megküldi az Előfizető számára az ügyfélszámot, a hívásrészletező elérési útvonalát (URL). A szolgáltatás díját a 22.7.1 pont tartalmazza.

### **2.8.2. Nyomatott hívásrészletező**

2.8.2.1. A hívásrészletező (2.8.1) nyomatott formában is igényelhető, „nyomatott hívásrészletező” vagy „nyomatott tételes számlamelléklet” néven. A nyomatott hívásrészletező díját a 22.7.2.1 pont tartalmazza.

2.8.2.2. A nyomatott hívásrészletező tartalma az Előfizető igényeinek megfelelően eltérhet a 2.8.1 pontban megjelölt hívásrészletező tartalmától, amennyiben a Szolgáltató teljesíteni tudja az Előfizető igényeit. Az egyedi igény szerinti hívásrészletező díját a 22.7.2.2 pont tartalmazza.

2.8.2.3. A nyomatott hívásrészletezőt a Szolgáltató a számlától külön küldeményben is eljuttathatja az Előfizetőhöz.

2.8.3. A 226/2003. (XII.13.) számú kormányrendeletben szereplő előírások szerint, mivel az Ügyfél a hívásrészletezőt (tételes számlamellékletet) tartalmazó kimutatással a Szolgáltatást használók személyes adatainak birtokába juthat, ezért ezek megismerésére csak akkor jogosult, ha ehhez a használók - a tájékoztatásukat követően - az Előfizető felé tett nyilatkozattal hozzájárultak. Az Előfizető, a Szerződés aláírásával büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy a felhasználókat időben tájékoztatja, és a hívásrészletezést csak akkor veszi

igénybe, ha a felhasználók mindannyian hozzájárultak, hogy a személyes adataikat megismerhesse.

- 2.8.4. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

## **2.9. A Szolgáltatás igénybe vételének módja**

- 2.9.1. A Szolgáltató CPS szolgáltatásának igénybevételére kizárólag a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött Szerződésben leírtak alapján van mód.

## **2.10. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei, korlátai**

- 2.10.1. Nem vehető igénybe a Szolgáltatás, amennyiben

- a) a Szerződés nem megfelelően és teljes körűen kitöltött és ellenjegyzett. A megadott adatok helytelenségéből eredő többletköltséget a Szolgáltató átháríthatja az Előfizetőre,
- b) a Szolgáltatás műszakilag nem valósítható meg, vagy jogi, hatósági korlátai vannak,
- c) a Szolgáltatás ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható,
- d) az Előfizetőnek (jelen esetben mint igénylő) a Szolgáltatóval, vagy más távközlési szolgáltatóval jogvitája, lejárt díjtartozása van vagy volt, továbbá nem történt vagy nincs folyamatban szerződés bontás vagy szolgáltatás korlátozás a szolgáltató részéről az Előfizető valamilyen jogi nem megfelelősége miatt.
- e) az Előfizető által nyilatkozott Előfizetői kategória (egyéni vagy üzleti, 3.2.2 pont) nem valós,
- f) ha az Előfizető a Szolgáltató kérése ellenére sem igazolja megfelelőségét a Szolgáltatás igénybevételére hiteles dokumentumokkal (3.2.4 pontban felsorolva),
- g) ha a 2.10.9 pontban meghatározott előfizetői végberendezésre vonatkozó kikötések nem teljesülnek.

- 2.10.2. Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a Magyar Telekom Nyrt. (T-Com) lehet, amely a Szolgáltatás földrajzi korlátját jelenti.

- 2.10.3. A Szolgáltatásba bevont telefonszámok nem lehetnek a T-Comtól más távközlési szolgáltatóhoz számhordozással elhordozott telefonszámok.

- 2.10.4. A Szolgáltatónak joga van a Szolgáltatást részben vagy egészben közvetített szolgáltatásként teljesíteni.

- 2.10.5. A 22.1 pont megvalósulása esetén, azaz bizonyos díjsomagok esetén a Szolgáltató korlátozhatja a hívásirányok 2.4 pontban szereplő szabadon kombinálhatóságát.

- 2.10.6. Nem érhetők el a Szolgáltatás keretében az úgynevezett nem földrajzi számok (06-31; 06-40; 06-41; 06-50; 06-51; 06-80; 06-90; 06-91;), rövid számok, valamint a 06-71 szolgáltatáskijelölő (SHS) számokkal bonyolított, illetve a segélykérő, tudakozó hívások. Ezen hívások az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatón keresztül valósulnak meg, azaz az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató továbbítja és végződteti a hívásokat, és számláz ezen hívásokért.

- 2.10.7. Az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató feltételei miatt a helyi hívásirány igénybevétele esetén a belföldi, a belföldi hívásirány igénybevétele esetén a helyi hívásirányt nem lehetséges más alternatív szolgáltatótól igénybe venni, kizárólag a Szolgáltatótól, vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatótól.
- 2.10.8. A Szolgáltatás igénybevételének nincs időbeli korlátja.
- 2.10.9. **Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**
- 2.10.9.1. Az Előfizető csak az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója előfizetői szerződésben rögzített típusú, megfelelőség-tanúsítással interfészt és végberendezést alkalmazhat a Szolgáltatás igénybevételre is.
- 2.10.9.2. Az Előfizető az Előfizetői végponton csatlakozó szolgáltatói ill. saját végberendezést rendeltetésszerűen úgy köteles használni, hogy a Szolgáltató által biztosított hálózatot, illetve az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltató hálózatát, és azok működését ne veszélyeztesse, üzemképességét megfelelően biztosítsa.
- 2.10.9.3. Ha az Előfizető az Előfizetői végponthoz nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, kimeríti a 10.1.4.8.5.1 a) pontját.

### **3. A szerződő Felek**

#### **3.1. Szolgáltató**

A Szolgáltatóra vonatkozó adatok az 1.1 pontban találhatóak.

#### **3.2. Előfizető**

- 3.2.1. Az Előfizető adatai (3.2.4) az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerülnek rögzítésre.
- 3.2.2. Az Előfizető előfizetői minősége (továbbiakban „Előfizetői kategória”) szempontjából egyéni (magánszemélyek, akik nem gazdasági tevékenység végzésére használják a Szolgáltatást) vagy üzleti előfizető lehet. Az üzleti előfizetők közé sorolandóak a gazdasági szervezetek, intézmények, költségvetési szervek, önkormányzatok, egyesületek, köztestületek, alapítványok, stb., tehát a nem természetes személyek, azaz nem egyéni előfizetők.
- 3.2.3. Az előfizetői adatok módosítása szerződésmódosításnak minősül (9.1.2 pont).
- 3.2.4. A Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok, dokumentumok listája:

Üzleti előfizető esetén:

- a) Cégnév
- b) Cégjegyzék szám
- c) Adóigazgatási szám
- d) Székhely
- e) Számlázási név
- f) Számlázási cím
- g) Számlavezető bank neve
- h) Bankszámlaszám
- i) Választott fizetési mód



- j) Általános kapcsolattartó elérhetősége
- k) Pénzügyi kapcsolattartó elérhetősége
- l) A Szolgáltatásba bevonni kívánt analóg és/vagy ISDN vezérszámok
- m) ISDN vezérszámokhoz tartozó kapcsolási számok
- n) A vezérszámokhoz tartozó előfizetői név
- o) A hozzáférést biztosító szolgáltatónál nyilvántartott ügyfélszám
- p) Az üzembe helyezési (vezérszámhoz tartozó) cím
- q) 3 hónapnál nem régebbi vezetékes telefonszámla (amely azon telefonállomásokat tartalmazza, melyre a Szolgáltatás kiterjed)
- r) Cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány
- s) Aláírási címpéldány

Egyéni előfizető esetén:

- t) Név
- u) Cím
- v) Számlázási név
- w) Számlázási cím
- x) Számlavezető bank neve
- y) Bankszámlaszám
- z) Választott fizetési mód
- aa) Általános kapcsolattartó elérhetősége
- bb) A Szolgáltatásba bevonni kívánt analóg és/vagy ISDN vezérszámok
- cc) ISDN vezérszámokhoz tartozó kapcsolási számok
- dd) A vezérszámokhoz tartozó előfizetői név
- ee) A hozzáférést biztosító szolgáltatónál nyilvántartott ügyfélszám
- ff) Az üzembe helyezési (vezérszámhoz tartozó) cím
- gg) Kiskorú vagy gondnokság alá helyezett természetes személy törvényes képviselőjének beleegyezése, és adatai
- hh) 3 hónapnál nem régebbi vezetékes telefonszámla (amely azon telefonállomásokat tartalmazza, melyre a Szolgáltatás kiterjed)
- ii) Személyi igazolvány

#### **4. A Szerződés dokumentumai**

- 4.1. A Szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződés (minta: II. számú Melléklet) és az általános szerződési feltételekben (továbbiakban „Általános Szerződési Feltételek” vagy „ÁSZF”) együttesen alkotják az előfizetői szerződést (továbbiakban „Szerződés”), és az azokban meghatározott feltételek szerint jön létre. Az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezik annak mellékletei.
- 4.2. Az ÁSZF kivonatát az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
- 4.3. Az ÁSZF-et a Szolgáltató a <http://dunakanyar.net/> oldalon on-line elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi, ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszti. Az ÁSZF megtekintése térítésmentes.

#### **5. Szerződéssel kapcsolatos általános rendelkezések**

- 5.1. A Szolgáltató a Szolgáltatást az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára azonos feltételekkel nyújtja.
- 5.2. A Szolgáltatót a Szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli, különös tekintettel a 6.6 pontra.

- 5.3. A Felek a jelen Általános Szerződési Feltételektől az Egyedi Előfizetői Szerződésben, egyéni Előfizető esetén, kizárólag az Előfizető javára térhetnek el.
- 5.4. Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatás harmadik személy részére történő átengedésére illetőleg annak kereskedelmi célú felhasználására. A felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérően rendelkezhetnek.

## **6. A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

- 6.1. A Szolgáltatás írásos szerződés keretében vehető igénybe.
- 6.2. A szerződéskötést mindkét Fél kezdeményezheti.
- 6.3. Aláírásra az Egyedi Szolgáltatási Szerződés kerül, az ÁSZF-et a Szolgáltató az Előfizető számára elérhetővé teszi a 4.3 pontban meghatározott módon.
- 6.4. Az Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató eljuttatja az Előfizetőnek, melyet - annak elfogadása esetén- visszajuttatja azt a Szolgáltatónak. A Szerződés személyesen is megköthető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (20. pont).
- 6.5. Amennyiben az Előfizetőnek -az érintett szolgáltatás tekintetében- az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatón kívül más elektronikus hírközlési szolgáltatóval is fennáll előfizetői szerződése, úgy az Előfizető köteles erről a Szolgáltatót az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatni. A Szolgáltatás megkezdésével a más elektronikus hírközlési szolgáltató (az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatót is ideértve) szolgáltatása megszűnik az Előfizető felé, az érintett szolgáltatás tekintetében, az üzembe helyezés pillanatában. E megszűnés jogi és pénzügyi következményeiért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben az Előfizető az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztással igénybe vett szolgáltatásokért – az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójának előre kifizetett díjtól függetlenül – külön díjfizetési kötelezettség terheli.
- 6.6. A Szolgáltató elállhat a Szerződéskötéstől, amennyiben a 2.10 pontban meghatározott feltételek nem teljesülnek.

## **7. Az előfizetői jogviszony létrejötte (hatályba lépés)**

A Szerződés mindkét fél által jogszerűen aláírva, a Szolgáltató általi kézhezvétel napján lép hatályba (hatályba lépés).

## **8. A szerződés időtartama**

- 8.1. A Szerződés időtartama határozatlan, megszűnésig hatályos (10. pont).
- 8.2. A Szerződés hűségidőszak vállalásával is megköthető. A hűségidőszak időtartama a 11.1.5 pontban leírtak esetén meghosszabbodhat. A hűségidőszakkal kapcsolatos felmondási feltételeket a 10.1.4.7 pont tartalmazza.

## 9. Szerződés módosítása

### 9.1. A Szerződés Előfizető általi egyoldalú módosítása

9.1.1. A Szerződést az Előfizető csak kölcsönös szerződésmódosítással (9.2 pont) módosíthatja, kivéve Előfizetői adatokban történő módosításokat (9.1.2 pont).

#### 9.1.2. Előfizetői adatok módosítása

9.1.2.1. Ha az Előfizető valamely, a Szerződésben szereplő adata (3.2.4 pontban felsoroltak) megváltozik, az Előfizető az adatváltozást legalább 8 nappal – e határidőt tekintve kivételt jelent a fizetési mód megváltozása (9.1.2.7.1 pont), illetve az átírás 9.1.2.10.7 esete)- a kért hatálybalépést megelőzően köteles bejelenteni a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

9.1.2.2. Személyes bejelentés esetén a Szolgáltató által kiállított írásos visszaigazolást az Előfizetőnek jogszerű aláírásával kell ellátnia.

9.1.2.3. Adatváltozás esetén az Előfizetőnek előfizetői adatainak megadásával azonosítania kell magát, illetve meg kell jelölnie a változás pontos adatait, kért időpontját, továbbá tartalmaznia kell a szükséges dokumentumokat, hiteles aláírásokat.

9.1.2.4. Amennyiben az előfizető elmulasztja megtenni az adatváltozásra vonatkozó kötelezettségét (9.1.2.1 pont), az Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

#### 9.1.2.5. Előfizető nevének adatváltozása

Amennyiben a Szerződés részleges jogutódja (továbbiakban „Jogutód”) általános jogutódja (pl. örökös) az Előfizetőnek, ebben az esetben névváltozásként értelmezhető az adatváltozás. Ellenkező esetben az adatváltozás átírásnak minősül (9.1.2.10 pont). A jogutódlást törvényes dokumentumokkal (bírószáki végzés, hagyatékátadó végzés, stb.) kell igazolni.

#### 9.1.2.6. Az Előfizető számlázási nevének és címének adatváltozásai

9.1.2.6.1. A Számlázási név és cím adatváltozását az esetben köteles bejelenteni a Szolgáltató felé, amennyiben a számlázási név és cím eltérnek az Előfizető nevéétől és címétől.

9.1.2.6.2. Számlázási név megváltozása esetén a jogelőd és jogutód részéről is szükséges írásos nyilatkozatot eljuttatnia Szolgáltatóhoz a változásról.

9.1.2.6.3. Számlázási cím megváltozása esetén szükséges a számlázási névnel szereplő jogi személy írásos nyilatkozata a változásról.

#### 9.1.2.7. Választott fizetési mód adatváltozása

9.1.2.7.1. 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.

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

#### 9.1.2.8. A Szolgáltatásba bevont telefonszámok változása

A Szolgáltatásba bevont analóg és/vagy ISDN vezérszámok, illetve az ISDN vezérszámokhoz tartozó kapcsolási számok, továbbá az üzembe helyezési (vezérszámhoz tartozó) cím adatváltozása áthelyezésnek minősül (9.1.2.9 pont).

#### 9.1.2.9. Áthelyezés

9.1.2.9.1. Áthelyezés fogalmába a Szolgáltatásba bevonnival kívánt analóg és/vagy ISDN vezérszámok, ISDN vezérszámokhoz tartozó kapcsolási számok, az üzembe helyezési (vezérszámhoz tartozó) cím adatváltozásai tartoznak, úgy hogy az Előfizető személye változatlan.

9.1.2.9.2. Az Előfizető az áthelyezésre vonatkozó adatmódosítási bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal kell megtennie.

9.1.2.9.3. Ha az Előfizető az Előfizetői végpontot (2.7 pont) a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a 17.1.6.1 pont tartalmazza.

9.1.2.9.4. Ha az áthelyezés műszaki feltételei átmenetileg hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül.

9.1.2.9.5. Az áthelyezésre vonatkozó szerződésmódosítási igényt a Szolgáltató üzleti indokokkal elutasíthatja.

9.1.2.9.6. Amennyiben áthelyezés műszakilag nem megoldható, vagy a Szolgáltató az áthelyezési igényt üzleti indokokkal elutasítja, és a Szerződés az eredeti feltételek szerint nem folytatható, az Előfizető általi felmondás feltételei lépnek életbe.

#### 9.1.2.10. Átírás

9.1.2.10.1. Átírás azt a szerződésmódosítási esetet takarja, amikor a Jogutód nem általános jogutódja (azaz pl. örökös, stb.) az Előfizetőnek, és az Előfizető személye az Előfizetői végpont megváltozása nélkül módosul

folymatolagosan. Az Előfizető személye és az Előfizetői végpont együttes megváltozása esetén nem iratható át a Szerződés.

- 9.1.2.10.2. Ha az Előfizető neve változik meg, és a jogutód általános jogutódja (örökös, stb.) az Előfizetőnek, az névváltozásnak minősül, amire az névváltozással kapcsolatos rendelkezések vonatkoznak (9.1.2.5 pont).
- 9.1.2.10.3. Átírára csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást az Előfizető, a költségviselő (3.2.4 v) pontja) vagy a Jogutód valamelyike, átírást megelőzően vagy egyidejűleg rendezi.
- 9.1.2.10.4. Az Előfizető és a Jogutód írásos nyilatkozata szükséges az átírást igényléséről (az Előfizető halála miatti átírást az átírást kérő Jogutódnak kell csak nyilatkoznia) az Előfizetőre és a Jogutóra vonatkozóan.
- 9.1.2.10.5. Ha az átírást során a Jogutód Előfizetői kategóriája megváltozik az Előfizető előfizetői kategóriájához képest, akkor az átírást időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.
- 9.1.2.10.6. Az átírást díját a 22.3.3 pont tartalmazza.
- 9.1.2.10.7. Az átíráshoz szükséges dokumentumokat a kért átírást időpont előtt legalább 15 nappal kell benyújtani a Szolgáltatóhoz.
- 9.1.2.10.8. Az átírást a Szolgáltató 15 napon belül végrehajtja. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató a 17.1.7.1 pontban meghatározott kötbért köteles fizetni.
- 9.1.2.10.9. A Szolgáltató az átírást üzleti indokok esetén elutasíthatja.

## **9.2. Kölcsönös szerződésmódosítás**

- 9.2.1. A Szerződés kölcsönös módosítása a felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződésmódosítás a 6.4 pontban leírtakkal megegyező módon tehető meg.

## **9.3. A Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása**

- 9.3.1. A Szolgáltató a következő esetekben jogosult a Szerződés egyoldalú módosítására:
  - a) a Szerződésben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
  - b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
  - c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételeinek feltételeire vagy minőségi paramétereire (15. pont) vonatkozó változtatás.
- 9.3.2. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató a 20.2.7 pontban leírtak szerint értesíti az Előfizetőt.

- 9.3.3. A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött szerződés kivételével - nem minősülhet az Előfizető számára többletterhet jelentő, a Szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.
- 9.3.4. A Szolgáltató által küldött értesítéssel kapcsolatos Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, amennyiben a módosítás nem jelent többletterhet az Előfizető részére.
- 9.3.5. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.
- 9.3.6. Az értesítéssel kapcsolatos viták rendezéséről a 18.4 pont rendelkezik.
- 9.3.7. **A Szolgáltató általi ÁSZF egyoldalú módosítása**
- 9.3.7.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, azonban köteles az Előfizetőt 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően értesíteni. A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- 9.3.7.2. Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
  - a módosítások lényegének rövid leírását;
  - a módosítások hatályba lépésének időpontját;
  - a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
  - ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
  - azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
  - az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat (9.4 pont).

#### **9.4. Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok**

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az erről szóló értesítés (9.3.7.2 pont) kézhezvételétől számított 8 (nyolc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására. Nem mondhatja fel azonban az Előfizető a Szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy az Előfizető hűségidőszakot vállalt, vagy a Szerződést az ebből eredő kedvezmények (24. pont) figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

## 10. Szerződés megszűnése

### 10.1. A Szerződés megszűnésének esetei és feltételei

10.1.1. Megszűnés esetén a felek pénzügyi követeléseiket egymással szemben rendezik.

10.1.2. A Szerződés csak írásban szüntethető meg.

#### 10.1.3. **Megszűnés felmondás nélkül**

A Szerződés az alábbi esetekben szűnik meg, felmondás nélkül:

- a) Egyéni Előfizető jogutód nélküli halála esetén.
- b) A Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- c) A Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, a felek közös megegyezésével.

#### 10.1.4. **Megszűnés felmondással.**

10.1.4.1. Az Előfizető részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondás hatálybalépésének időpontját,
- c) a felmondás fajtáját: rendes felmondás (10.1.4.6 pont) vagy rendkívüli felmondás (10.1.4.8 pont).

10.1.4.2. A Szolgáltató részéről történő felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt,
- c) a felmondási idő lejártának napját
- d) a felmondásra vonatkozó szerződéses rendelkezéseket.

10.1.4.3. A felmondást a Szolgáltató csak tértivevényes levél útján juttathatja el az Előfizetőnek.

10.1.4.4. Szolgáltató jogosult az eljárás, illetve azoknak a felszólító leveleknek a költségeit az Előfizetőre hárítani, amelyeket díjnemfizetés miatt küld az Előfizetőnek. Ezen esetben alkalmazott díjakat a 22.3.8 és a 22.3.9 pontok tartalmazzák.

10.1.4.5. A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálásának 15.1.9 befejezéséig nem jogosult a Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

#### 10.1.4.6. **Rendes felmondás**

10.1.4.6.1. A Szerződést rendes felmondással az Előfizető 8 napos, a Szolgáltató 60 napos felmondással szüntetheti meg.

10.1.4.6.2. Előfizető részéről történő felmondásnak minősül a 11.1.4 pontban leírtak megvalósulása.

#### 10.1.4.7. **Rendes felmondás hűségidőszakon belül**

Hűségidőszak vállalása esetén a Szerződés hatályba lépését követően, a vállalt hűségidőszakon belül nem mondható fel rendes felmondással. Amennyiben a Szerződés a Szerződés hatályba lépését követően, a hűségidőszakon belül, az Előfizető érdekkörében felmerült okból - így különösen az Előfizető felmondása, szerződésszegése vagy szerződött hívásirányokra más szolgáltatóval akármilyen technológiai módozatban történő szerződés - megszűnik, úgy az Előfizető a 17.2.2 pontban meghatározott kötbért köteles fizetni a Szolgáltatónak.

#### 10.1.4.8. **Rendkívüli felmondás**

10.1.4.8.1. A Szerződést az Előfizető és a Szolgáltató a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén jogosult rendkívüli felmondással, írásban felmondani, amennyiben a másik Fél a szerződésszegését 15 napon belül nem orvosolja, a szerződésszegés megszüntetésére vonatkozó írásos felszólítást követően.

10.1.4.8.2. 15 napos rendkívüli felmondást eredményezhet, ha a másik fél ellen csőd- vagy felszámolási eljárást, illetve végelszámolást jogerősen elrendelték.

10.1.4.8.3. 15 napos rendkívüli felmondással élhet mindkét fél az adott szolgáltatástípus tekintetében, amennyiben tartós hiba lép fel (17.1.3.4 pont).

#### 10.1.4.8.4. **Rendkívüli felmondás az Előfizető részéről**

10.1.4.8.4.1. A Szolgáltató érdekkörén kívül (pl. az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató érdekkörében) felmerült hibák vagy nem megfeleléssége nem adhat okot a 10.1.4.8.1 pontban meghatározott rendkívüli felmondásra az Előfizető részéről.

10.1.4.8.4.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben a 9.4 pontban meghatározott feltételekkel mondhatja fel a Szerződést az Előfizető.

#### 10.1.4.8.5. **Rendkívüli felmondás a Szolgáltató részéről**

10.1.4.8.5.1. Az alábbi esetekben mondhatja fel a Szolgáltató a Szerződést 10.1.4.8.1 pont szerinti rendkívüli felmondással:

- a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (pl. 2.10.9.3 pontban leírt eset), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
- b) 16.4 pontban leírtak teljesülése esetén, azaz az Előfizető akadályozza a hibaelhárítást.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- d) A Szerződés igénybevételeinek feltételei (2.10 pont) -már érvényben lévő szerződésre értelmezhetően- nem teljesülnek.



- 10.1.4.8.5.2. Szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondás esetén a Szolgáltató megtéríttetheti az Előfizetővel az adott kedvezményeket, a 24.2 pontban leírtakkal összhangban.
- 10.1.4.8.5.3. A Szolgáltató a Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel rendkívüli felmondással (vagy korlátozhatja a Szolgáltatást 12.1 pont), amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első felszólító levél elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A 10.1.4.5 pontban leírtak esetén nem jogosult a rendkívüli felmondásra.
- 10.1.4.8.5.4. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.
- 10.1.4.8.5.5. A Szolgáltató jogosult a – szerződés felmondása helyett – korlátozni a Szolgáltatást (12.1 pont). Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Szüneteltetés esetén a Szolgáltató élhet 12.4 pontban meghatározott jogával.

## **11. Szüneteltetés**

### **11.1. Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés**

- 11.1.1. Az Előfizető írásban kell kezdeményezze a Szolgáltatás szüneteltetését, melyben meg kell legyen jelölve a szüneteltetés kívánt kezdési napja. A szüneteltetést a kezdési nap előtt legalább 20 nappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. A szüneteltetés ideje alatt 22.4.3 pontban meghatározott díj fizetendő.
- 11.1.2. A Szolgáltatás szüneteltetéséből történő újraindítását (visszakapcsolását) az Előfizetőnek írásban kell jelezni a Szolgáltató felé, legalább 20 nappal a visszakapcsolás kívánt napja előtt. A visszakapcsolásért a Szolgáltató 22.3.5 pontban meghatározott díjat számítja fel.
- 11.1.3. Amennyiben az Előfizető kérésére, vagy a hozzáférést biztosító szolgáltató érdekében felmerül okból az Előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójánál a szolgáltatása szünetel, az előfizető köteles erről a Szolgáltatót tájékoztatni. A Szolgáltatást ez időszak alatt nem lehet igénybe venni.
- 11.1.4. Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés leghosszabb időtartama üzleti előfizető esetén 3 hónap, egyéni előfizető esetén 6 hónap lehet, a szüneteltetés megkezdésétől. Ezen időtartam lejártát követően a 10.1.4.6.2 pont lép életbe.
- 11.1.5. Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés, vagy érdekkörében történt szünetelés esetén az Előfizető által vállalt hűségidőszak (8.2 pont) ezen

szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik, illetve a rendelkezésre állás idejébe (15.1.4 pont) sem számolható be.

## **11.2. A Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés**

- 11.2.1. A Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére az alábbi esetekben kerülhet sor:
- a) rendszeres karbantartás miatt, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A karbantartásból eredő szüneteltetésről az a Szolgáltatónak legalább 15 nappal értesítenie kell az Előfizetőt,
  - b) Vis Major (19. pont) esetén.
  - c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- 11.2.2. A 11.2.1 pontban szereplő okokból eredő kiesési idő a Szolgáltatás rendelkezésre állási idejének megállapításánál (15.1.4 pont) nem vehető figyelembe.
- 11.2.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre –ide nem értve a karbantartást- vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó, rendszeres díjak (22.4 pont) megfizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles a 17.1.4.2 pontban meghatározott kötbért fizetni.
- 11.2.4. Nem kell visszatéríteni a díjat az Előfizető részére, ha a szünetelés oka vis major (19. pont), és a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

## **12. Korlátozás**

- 12.1. Szerződésszegésből eredő, Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetésére vagy korlátozásra abban az esetben kerülhet sor, amennyiben az Előfizető megszegi a Szerződéses kötelezettségeit, különös tekintettel a 10.1.4.8.5.1 pontban megjelölt eseteket. A Szolgáltató korlátozhatja (vagy felmondhatja a Szerződést 10.1.4.8.5.3 pont) a Szolgáltatást továbbá abban az esetben, az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot (22.9 pont).
- 12.2. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani
- a) az előfizető hívhatóságát,
  - b) a segélykérő hívások továbbítását,
  - c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
  - d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.
- 12.3. A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató bizonyíthatóan tudomást szerez.
- 12.4. A Szolgáltató a szerződésszegésből eredő, Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés vagy korlátozás esetén is megfizeteti a korlátozás feloldásának díját, azaz a visszakapcsolási díjat 22.3.5.. A visszakapcsolási díjat az Előfizető abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben a Szolgáltató - a korlátozást követően - a Szerződést a rendkívüli felmondással megszünteti.

- 12.5. A korlátozásból eredő kiesési idő a Szolgáltatás rendelkezésre állási idejének megállapításánál (15.1.4 pont) nem vehető figyelembe.
- 12.6. A korlátozásról a Szolgáltató előzetesen vagy egyidejűleg értesíti az Előfizetőt.

### **13. A Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésének az esetei és feltételei**

- 13.1. A Szolgáltató abban az esetben térhet el a minőségi paramétereiktől (15. pont), amennyiben ennek megfelelő, csökkentett díjazást alkalmaz.
- 13.2. A Szolgáltató egyoldalúan nem csökkentheti a minőséget érvényben lévő Szerződés esetében.
- 13.3. A Szolgáltató szándékán kívüli, a Szolgáltató érdekkörében felmerült szolgáltatási minőségcsökkenés esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (17.1 pont).

### **14. Üzembe helyezés**

- 14.1. A Szolgáltató a Szerződés hatályba lépését követően közvetlenül megindítja a Szolgáltatás üzembe helyezési folyamatot, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szerepel az üzembe helyezésre vonatkozó késleltetett időpont. A Szolgáltató az üzembe helyezési folyamat megkezdésétől számított, a 15.2 pontban meghatározott minimum értéken belül köteles a Szolgáltatást üzembe helyezni és a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tenni.
- 14.2. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató a 17.1.2 pontban meghatározott kötbér megfizetésre kötelezhető.
- 14.3. A Szolgáltatás megkezdésének határideje módosulhat, amennyiben valamilyen technikai vagy jogi probléma merül fel, amelyért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.
- 14.4. Az üzembe helyezéssel kapcsolatos minőségi kitételeket és mérési módszereit a 15.1.3 pont tartalmazza.
- 14.5. Az üzembe helyezés díját a 22.3.1 pont tartalmazza.
- 14.6. Ha az üzembe helyezés az Előfizetőnek felróható okból meghiúsul (pontatlan adatközlés, számlatartozás, stb. esetén), úgy az Előfizetőre a 17.2.1. pontban szereplő kötbérkötelezettség róható.

### **15. Minőségi paraméterek**

#### **15.1. A minőségi paraméterek értelmezése, ellenőrzésük mérési módszerei**

- 15.1.1. A Szolgáltatás minőségét meghatározó minőségi paraméterek és célértékek a 345/2004. (XII. 22.) számú, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló Kormányrendeletben foglalt követelmények alapján kerültek meghatározásra.

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

#### 15.1.3. **Üzembe helyezési idő**

15.1.3.1. Definíció: Az üzembe helyezési idő a Szerződés létrejöttének napjától a Szolgáltatás megkezdésének napjáig eltelt időtartam. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.3.2. Azon Szerződések nem vehetők figyelembe a mérésnél, amelyek az üzembe helyezés határidejének lejárta előtt megszűntek.

15.1.3.3. Az üzembe helyezésre vonatkozó rendelkezéseket a 14. pont tartalmazza.

#### 15.1.4. **A Szolgáltatás rendelkezésre állása**

15.1.4.1. Definíció: A Szolgáltatás kiesés összesített időtartamának az aránya egy év teljes szolgáltatási idejéhez képest. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.4.2. Nem számít kiesésnek, így nem csökkenti a Szolgáltatás rendelkezésre állási értékét a 11.2.1 pontban meghatározott esetek miatti, illetve a Szolgáltatónak nem felróható okból bekövetkező kiesés.

15.1.4.3. A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérési módszere: a rendelkezésre állási érték a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát 1-ből kivonva, majd 100-zal szorozva kapható meg.

15.1.4.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állására vonatkozó kötbérfeltételeket a 17.1.4 pont tartalmazza.

#### 15.1.5. **A hívásfelépítési idő**

15.1.5.1. Definíció: Azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül, azaz amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját, vagy csengési hangját vagy válaszeljlesztését. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza..

15.1.5.2. A hívásfelépítési idő mérési módszere: a mérési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

#### 15.1.6. **Sikertelen hívások aránya**

15.1.6.1. Definíció: Egy sikertelen hívás egy érvényes hívószám hívásának kísérlete, amikor a tárcsahangot a szám helyes tárcsázása követi, és ahol 30 másodpercen belül a hívott fél elérési vonalán sem a hívott fél foglaltsági hangja, sem csengetési hang, sem válaszeljel nem észlelhető. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt. A vonatkozó paramétereket számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.6.2. A sikertelen hívások arányának mérési módszere: a mérési időszakban végzett sikertelen vizsgálóhívások száma osztva az ugyanebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával és szorozva 100-zal.

#### 15.1.7. **Kezelő, hibafelvevő válaszideje**

15.1.7.1. Definíció: A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat (20. pont) válaszideje a kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszideje másodpercben.

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

15.1.7.3. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.7.4. A kezelő, hibafelvevő válaszidejének mérési módszere: válaszdő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.

#### 15.1.8. **Hibaelhárítási idő**

15.1.8.1. Definíció: A Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a Szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma, az esetek 80%-ára. A vonatkozó vállalt cél- és minimumértékeit számszerűen meghatározva a 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.8.2. Amennyiben a Szolgáltatás Közvetítő Szolgáltatón keresztül valósul meg, úgy a vállalt hibaelhárítási idő 24 órával meghosszabbodhat.

15.1.8.3. Amennyiben a hibaelhárítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okokból (pl. az Előfizető nem teszi lehetővé a fizikai hozzáférést az előfizetői végponthoz), úgy a hibaelhárítási idő ezen idővel meghosszabbodik.

15.1.8.4. A hibaelhárítással kapcsolatos rendelkezéseket a 16. pont tartalmazza.

#### 15.1.9. **Számlapanasz kivizsgálási ideje**

15.1.10. Definíció: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a panasz elfogadásáról történő értesítésig, vagy visszafizetés, jóváírás esetén a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig eltelt napok száma.

15.1.11. A vonatkozó vállalt cél- és minimum értékeit számszerűen meghatározva 15.2 pontban szereplő táblázat tartalmazza.

15.1.12. A számlapanasz kivizsgálási idejének mérési módszere: számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

15.1.13. A számlapanaszokkal kapcsolatos rendelkezéseket a 16.10 pont tartalmazza.

## 15.2. A Szolgáltatás minőségi paraméterei

Minőségi mutató neve	Célérték	Minimumérték
Üzembe helyezési idő	< 5 munkanap	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	> 99 %	95 %
A hívásfelépítési idő	< 5 mp	10 mp
Sikertelen hívások aránya	< 2 %	10 %
Kezelő, hibafelvevő válaszideje	< 30 mp	120 mp
Hibaelhárítási idő	< 24 óra	72 óra
Számlapanasz kivizsgálási ideje	< 15 nap	30 nap

## 16. Hibaelhárítás és panaszkezelés

16.1. Hibabejelentés fogalma alá tartozik minden olyan telefonon vagy írásban tett bejelentés, amely a Szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi minimum értékek nem teljesülésére vonatkozik (hibás teljesítés).

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

16.3. A hibabejelentő és panaszkezelő szolgálatot a Szolgáltató ügyfélszolgálat (20. pont) végzi, így a hiba- és panaszbejelentés az ügyfélszolgálaton és annak elérhetőségein (1.2 pont) tehető.

16.4. Amennyiben az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, a Szolgáltató élhet rendkívüli felmondási jogával (10.1.4.8.5.1 b) pont).

### 16.5. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

16.5.1. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatra (1.2 pont) érkezett hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus naplózási rendszerében rögzíti, egyúttal nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A szolgáltató a hibabejelentést és a nyilvántartásba vételt az Előfizető részére visszaigazolja.

16.5.2. Hibabejelentéskor az Előfizetőnek a következő adatokat kell megadnia:

- az előfizető nevét, értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizetői azonosítót (vevőkódot);
- a hibajelenség leírását;
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

16.5.3. A hibabejelentés nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető nevét, értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizetői azonosítót (vevőkódot);
- a hibajelenség leírását;

- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba elhárítására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra); eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

16.6. A kezelő válaszüdejét a 15.1.7 pont tartalmazza.

16.7. A hibabejelentés nyilvántartásba vételét követően a Szolgáltató haladéktalanul megkezdí a hiba elhárítását. Amennyiben a Szolgáltatás Közvetítı Szolgáltatón keresztül valósul meg, úgy a Szolgáltató továbbítja a hibabejelentést a Közvetítı Szolgáltatónak a hiba behatárolása céljából. A vállalt hibaelhárítási paramétereke a 15.1.8 pont tartalmazza.

16.8. A Szolgáltató a hibaelhárítás eredményét visszaigazolja az Elıfizető részére:

- a) a hiba elhárításra került,
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba a Szolgáltató érdekkörén kívül merült fel,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Elıfizető részére 16.9 pontban meghatározott feltételek lépnek érvénybe.

#### **16.9. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége**

16.9.1. A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Elıfizetőt az erről történt tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti.

16.9.2. A hibaelhárítással kapcsolatos kötbérfeltételeke a 17.1.3 pont tartalmazza.

#### **16.10. Számlapanasz**

16.10.1. A számlapanaszok Szolgáltató által biztosított kivizsgálási idejét a 15.1.9 pont tartalmazza.

16.10.2. Ha az Elıfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a számla fizetési határideje (25.4 pont) a számlapanasz kivizsgálási idejével meghosszabbodik, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában.

16.10.3. Amennyiben a számlapanasz a kivizsgálás során indokolatlannak bizonyul, a fizetés a számla kibocsátásakor érvényes fizetési határidejéhez képest késedelmesnek tekintett a Szolgáltató részéről. A késedelmi kamatot a 17.3 pont tartalmazza.

16.10.4. Ha a Szolgáltató a számlapanasznak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következı havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Elıfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Elıfizető számláján egy összegben jóváírja (17.1.1.5. pont) vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Elıfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az elıfizetőt megillető kamat mértéke a késedelmi kamat mértékével egyezik meg (17.3. pont).

16.10.5. A számlapanasszal kapcsolatos kötbérfeltételeke a 17.1.5 pont tartalmazza.

16.10.6. A számlapanasz kivizsgálásának ideje alatti felmondási feltételt a 10.1.4.5 pont tartalmazza.

## **17. Kártérítés, kötbér, késedelmi kamat**

### **17.1. Szolgáltató általi kötbérkötelezettség**

#### **17.1.1. Általános rendelkezések a Szolgáltató általi kötbérkötelezettségre vonatkozóan**

- 17.1.1.1. Szolgáltató által fizetett kártérítés vagy kötbér a Szolgáltatót csak a Szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és a Szolgáltató által biztosított hálózattal összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.
- 17.1.1.2. Mivel a közvetítéválasztás esetén az előfizető által bonyolított hívások háttérben az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója és az előfizető által választott közvetítő szolgáltató együttes műszaki jelenléte húzódik, az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát mindkét szolgáltató hálózatával vagy egyéb műszaki berendezéseivel kapcsolatos meghibásodás is okozhatja.
- 17.1.1.3. Az Előfizetővel szemben a hibás teljesítésért és az előfizetői panaszok kezeléséért az a szolgáltató felel, aki az Előfizetővel arra előfizetői szerződést kötött és az adott hívásirányokban gondoskodik a hívás végződteséről.
- 17.1.1.4. A Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
- 17.1.1.5. Szolgáltató részéről esedékes jóváírás, kötbér, visszafizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a következő számlán jóváírja az Előfizetőt megillető összeget. Amennyiben jóváírásra nincs mód, a Szolgáltató az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti. Jóváírás, visszafizetés esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető esetleges tartozásaival csökkenteni a jóváírás, visszafizetés összegét.
- 17.1.1.6. A Szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a 17.1.1.4 pont szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **17.1.2. Kötbér az üzembe helyezés nem megfelelőssége esetén**

- 17.1.2.1. Az üzembe helyezésre vonatkozó információkat és rendelkezéseket a 14. pont tartalmazza.
- 17.1.2.2. Ha a Szolgáltató üzembe helyezési díjat (22.3.1 pont) felszámít, a fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késedelem után, az üzembe helyezési díj 1,5 %-a.
- 17.1.2.3. Ha a Szolgáltató Egyszeri díjat (22.3.1 pont) nem számít fel, a fizetendő kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett előfizetési díj (22.4.2 pont) összege vagy annak hiánya esetén az adott havi Forgalmi díjak összege. A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késedelem után, az egy napra eső kötbéralap 150 %-a.



### 17.1.3. **Kötbér a hibaelhárítás nem megfelelősége esetén**

- 17.1.3.1. Ha a hiba következtében a Szolgáltatást a hibaelhárítási időn túl (15.1.8 pont) nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján a Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- 17.1.3.2. Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 17.1.3.1 pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie a hibaelhárítási időn túli időszakra.
- 17.1.3.3. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Szerződés megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a hiba bejelentésétől számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.
- 17.1.3.4. Ha a Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított egy héten belül nem tudja elhárítani a hibát, úgy a hiba tartósnak minősül, és így mindkét fél részéről megszüntethető a Szerződés rendkívüli felmondással az adott szolgáltatás-típus tekintetében (10.1.4.8.3 pont).

### 17.1.4. **Kötbér a rendelkezésre állás nem megfelelősége esetén**

- 17.1.4.1. Ha az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató által a rendelkezésre állási időre (15.1.4 pont) vállalt értékhez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a kötbér alapja az Előfizető által a hibás teljesítést megelőző hónapban kifizetett összes havi Forgalmi díj 25 %-a. A Szolgáltató minden éves kiesési időt meghaladó további kiesett óra után a kötbér alap egy órára jutó összegét írja jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves kiesési keretet túllépte.
- 17.1.4.2. Szolgáltató általi szüneteltetés esetén a pontban szereplő feltételek lépnek érvénybe, illetve a 11.2.3 pontban szereplő, 48 órán túli szüneteltetés esetén a Szolgáltató köteles visszatéríteni a tárgyhónapra eső előfizetési díjat.

### 17.1.5. **Kötbér számlapanasz esetén**

- 17.1.5.1. Ha a Szolgáltató a számlapanasznak helyt ad, a vitatott összeget megtéríti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat (17.3 pont) mértékével. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a tévesen beszédett díjtétel beszédésének napja, végső napja a díjtétel visszafizetésének napja.
- 17.1.5.2. A számlapanasz kivizsgálására vonatkozó rendelkezéseket a 15.1.9 pont tartalmazza.

#### **17.1.6. Kötbér áthelyezés határidejének be nem tartása esetén**

17.1.6.1. A Szolgáltató az áthelyezés határidejének (9.1.2.9.3 pont) be nem tartása esetén, minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának (22.3.4 pont) egyharmadával megegyező kötbért köteles fizetni.

17.1.6.2. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

#### **17.1.7. Kötbér átírás határidejének be nem tartása esetén**

17.1.7.1. A Szolgáltató az átírás határidejének (9.1.2.10.8 pont) be nem tartása esetén, minden késedelmes nap után az átírás díjának (22.3.3 pont) egyharmadával megegyező kötbért köteles fizetni.

17.1.7.2. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

#### **17.2. Előfizető általi kártérítés, kötbérkötelezettség**

17.2.1. A 14.6 pontban leírt eset bekövetkezik, azaz az Előfizetőnek felróható okból (pontatlan adatközlés, számlatartozás stb.) meghiúsul az üzembe helyezés, úgy a Szolgáltató a 22.3.2 pontban szereplő díjat számítja fel az Előfizetőnek.

17.2.2. 10.1.4.7 pontban meghatározott, hűségidőszakon belüli, Előfizető által kezdeményezett rendes felmondás esetén, az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Egyedi Előfizető Szerződésben meghatározott összeget megfizetni.

17.2.3. Az Előfizetőt kártérítési kötelezettség terheli azon esetekben, mikor a Szolgáltatás igénybevétele során vagy azzal kapcsolatban, melyben a Szolgáltatónak anyagi kárt okoz, vagy indokolatlanul igénybe veszi a Szolgáltató erőforrásait, pl. hibás adatközlésből eredően, (9.1.2.4 pont), stb.

#### **17.3. Késedelmi kamat**

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

#### **18. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

18.1. A Szerződésből eredő jogvita esetén a felek elsősorban békés és jóhiszemű egyeztetések útján keresnek megoldást.

18.2. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (26. pont).

18.3. Az „Általános szerződési feltételekben“ nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

18.4. Értesítésekkel kapcsolatos vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette.

## 19. Vis maior

- 19.1. Vis majornak számít minden olyan, a szerződő felek akaratán kívül bekövetkező esemény, amely előre nem látható vagy, ha igen, elkerülhetetlen és megakadályozza a szerződésből fakadó kötelezettségük teljesítésében, beleértve a háborús eseményeket, a terror cselekményeket, természeti katasztrófát, rendkívüli időjárási viszonyokat. Ha vis maior esemény bekövetkezik, az erre hivatkozó fél köteles a másik felet erről és megszűnésének várható időpontjáról értesíteni, egyidejűleg javaslatot tenni az így jelentkező késedelem vagy hiba kiküszöbölésére.
- 19.2. Amennyiben a szerződés szerinti teljesítést a vis maior véglegesen meghiúsítaná, úgy a felek szerződési kötelezettségeik alól szabadulnak és nem alkalmazhatók a szerződésszegés jogkövetkezményei.

## 20. Ügyfélszolgálat

### 20.1. Az ügyfélszolgálat feladata

- 20.1.1. A Szolgáltató által üzemeltetett Ügyfélszolgálat alapvető feladata a Szolgáltató és az Előfizetők közötti kapcsolattartás, adminisztratív, regisztrált ügyintézés. Az ügyfélszolgálat útján az Előfizetők a Szolgáltatás iránti igényüket jelenthetik be, szerződést köthetnek, módosíthatják és szüneteltethetik, díjfizetést teljesíthetnek, a Szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhatnak és információt kérhetnek, hibabejelentést tehetnek, a Szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhetnek.

### 20.2. Az ügyfélszolgálat működése

- 20.2.1. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit a 1.2 pont tartalmazza.
- 20.2.2. Az Ügyfélszolgálaton személyesen, telefonon vagy elektronikus úton történt megkeresést rögzítik, melyet a Szolgáltató legalább 1 éven át megőriz. A hangfelvétel tényéről a hívó felet előzetesen tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat 1 évig tárolja, melyet a hívó fél esetleges kérésére rendelkezésre bocsájt.
- 20.2.3. Személyes megkeresés esetén nem készül hangfelvétel.
- 20.2.4. Az azonnal elintézett esetek kivételével, az ügyfél 15 napon belül írásos választ kap.
- 20.2.5. A Szolgáltató az Előfizető számára, az ügyfélszolgálatán közzéteszi a panaszkezeléssel (16. pont) kapcsolatos alábbi információkat:
- 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,
  - a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- 20.2.6. A Szolgáltató telefonon történő megkereséseket az ügyfélszolgálati munkatárs (ügyintéző) fogadja, de emellett a Szolgáltató automata telefonos ügyfélfogadási

rendszert is üzemeltethet. A kezelő, hibafelvevő válaszidejét a 15.1.7 pont tartalmazza.

- 20.2.7. Az Előfizető értesítését, tájékoztatását előíró kötelezettségének a Szolgáltató írásban, levél, fax, vagy elektronikus levél útján tehet eleget, kivéve a 10.1.4.3 pontban leírt esetet. Amennyiben az értesítés, tájékoztatás a Szolgáltató hibáján kívül kézbesíthetetlen, úgy az értesítést, tájékoztatást a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti. Az értesítéssel kapcsolatos vita rendezéséről a 18.4 pont rendelkezik.

## **21. Adatkezelés**

- 21.1. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, a követelések érvényesítéséhez, a Szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőről erre tekintettel nyilvántartást vezetni, továbbá saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott adatokat (beleértve a forgalmi adatokat is) felhasználni.
- 21.2. az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója továbbítsa a Szolgáltató, mint választott közvetítő szolgáltató részére az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, valamint nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát, továbbá az Előfizető telefonszámát.
- 21.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezelni.
- 21.4. A Szolgáltató az Előfizetők adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani.
- 21.5. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra és mértékben használja fel, és nem hozza azokat - hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető erre irányuló kívánsága esetét kivéve - harmadik személy tudomására.
- 21.6. A Szolgáltató az Előfizető személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett Előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli.

### **21.7. Adatok továbbítása**

- 21.7.1. A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek átadhatja:
- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a Szolgáltatás biztosításában részt vesznek, a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
  - b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak, a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

21.7.2. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

## **21.8. Adatbiztonság**

21.8.1. A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

21.8.2. A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

21.8.3. A Szolgáltató az írásban megkötött szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

21.8.4. A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusirtó programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

21.8.5. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse a mindenkori műszaki igazgató.

21.8.6. Az Előfizető köteles személyes adatait, illetve a Szolgáltatáshoz szükséges illetve vonatkozó adatokat (ideértve a felhasználóneveket, jelszavakat, stb.) bizalmasan kezelni.

## **22. Szolgáltatási díjak**

22.1. A Szolgáltató úgynevezett csomagokba (díjcsomagok) foglalhatja a különböző szolgáltatás-típusokat. Ez esetben a 2.10.5 pontban meghatározott feltételek életbe léphetnek.

22.2. A díjmódosítással kapcsolatos feltételeket a 9.3. pont tartalmazza.

### **22.3. Egyszeri díjak**

#### **22.3.1. Üzembe helyezési díj**

A Szolgáltatás üzembe helyezéséért a Szolgáltató üzembe helyezési díjat számít fel. A Szolgáltatás üzembe helyezési díj vezérszámonként 6.000 Ft+áfa.

### 22.3.2. Sikertelen üzembe helyezési díj

A 14.6 pont rendelkezésének megfelelően, a Szolgáltató sikertelen üzembe helyezési díjat számít fel. A Szolgáltatás sikertelen üzembe helyezési díja vezérszámonként 3.000 Ft+áfa.

### 22.3.3. Átírási díj

Az átírás (9.1.2.10 pont) díja megegyezik a 22.3.7 pontban meghatározott adminisztrációs díj mértékével.

### 22.3.4. Áthelyezési díj

Az áthelyezés (9.1.2.9 pont) díja az a 22.3.7 pontban meghatározott adminisztrációs díj mértékének **kétszerese**. Az áthelyezési díj nem függ a telefonszámok számától.

### 22.3.5. Visszakapcsolási díj

A visszakapcsolási díjat a Szolgáltatás Előfizető által kezdeményezett szüneteltetésének (11.1 pont) befejeztével, vagy a Szolgáltató általi korlátozás (12. pont) végeztével számolhatja fel a Szolgáltató. A visszakapcsolási díj megegyezik az adminisztrációs díj mértékével (22.3.7 pont).

### 22.3.6. Előfizetői kategória váltásának díja

Az Előfizetői kategória (3.2.2 pont) váltásának díja megegyezik az adminisztrációs díj mértékével (22.3.7 pont).

### 22.3.7. Adminisztrációs díj

A Szolgáltató jogosult az Előfizető kezdeményezéseinek, vagy az Előfizető nem megfelelő üzleti magatartása következtében bekövetkezett, Szerződésben meghatározott jogkövetkezményeinek adminisztrációs erőforrásköltségeit az Előfizetővel megtéríttetni. Az adminisztrációs díj mértéke: 3.000 Ft+áfa.

### 22.3.8. Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj

A 10.1.4.4 pont rendelkezésével összhangban, amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalány felszámítására jogosult. A behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj mértéke a követelés 20%-a.

### 22.3.9. Felszólítólevél díja

A 10.1.4.4 pont rendelkezésével összhangban, a Szolgáltató által küldött felszólító levelek adminisztrációs díja 300 Ft+áfa/levél. Ügyenként az első felszólító levél díjmentes.

## 22.4. Rendszeres díjak

22.4.1. A rendszeres díjakat a 11.2.3 pontban meghatározott feltételek esetén az Előfizető nem köteles megfizetni.

#### 22.4.2. **Előfizetési díj**

22.4.2.1. Az előfizetési díj a Szolgáltatás üzemeltetésének rendszeres fix költségeit fedezi.

22.4.2.2. Az előfizetési díj lehet lebeszélhető vagy nem lebeszélhető. A lebeszélhető előfizetési díjat, és a nem lebeszélhető előfizetési díjat együttesen nem alkalmazhatja a Szolgáltató.

##### 22.4.2.3. **Lebeszélhető előfizetési díj**

A lebeszélhető előfizetési díj mértéke: 5.000 Ft+áfa/hó. A lebeszélhető előfizetési díj mértékéig a Szolgáltató nem számlázza a forgalmi díjakat.

##### 22.4.2.4. **Nem lebeszélhető előfizetési díj**

A nem lebeszélhető előfizetési díj mértéke: 3.500 Ft+áfa/hó

#### 22.4.3. **Szüneteltetés díja**

Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés (11.1 pont) díja az előfizetési díj 30%-a.

#### 22.5. **Forgalmi díj**

22.5.1. A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított, a 2.3 pontban meghatározott, változó összegű díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet.

22.5.2. A forgalmi díjak számlázása perc, másodperc vagy vegyes alapú lehet.

22.5.3. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjakat az I. számú Melléklet tartalmazza.

#### 22.6. **Kapcsolási díj**

A kapcsolási díj a sikeres hívások, hívásonkénti egyszeri díja, függetlenül a hívás hosszától. A kapcsolási díj mértéke 7 Ft+áfa.

#### 22.7. **Kiegészítő szolgáltatások díjai**

##### 22.7.1. **Hívásrészletező (tételes számlamelléklet) díja**

A hívásrészletező (tételes számlamelléklet) (2.8.1. pont) szolgáltatás díjfizetés nélküli szolgáltatás, azaz bármikor ingyenesen megtekinthető.

##### 22.7.2. **Nyomatott hívásrészletező díja**

22.7.2.1. A nyomtatott számlarészletező (tételes, nyomtatott számlamelléklet) (2.8.2 pont) díja mellékletenként, üzleti előfizetők számára: első oldal 500 Ft+áfa, további oldalak 100 Ft+áfa/oldal. Egyéni előfizetők számára ingyenes.

22.7.2.2. Egyedi igény szerinti, nyomtatott hívásrészletező (2.8.2.2 pont) esetén, a nyomtatott számlarészletező díján felül adminisztrációs díjat (22.3.7 pont) köteles fizetni az Előfizető.

## **22.8. Hiteles dokumentum igénylés díja**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatótól a Szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre köteles. A hiteles dokumentum igénylés díja: 1.000 Ft+áfa.

## **22.9. Vagyoni biztosíték**

A Szolgáltató az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szerződés éves becsült értékének 20 %-át kérheti vagyoni biztosítékként az Egyedi Előfizetői Szerződésben.

## **23. Díjazási időszakok**

- 23.1. Napon túli díjazási időszak munkanapokra és munkaszüneti napokra osztott, folyamatos rendszerű.
- 23.2. Napon belül, díjsomagtól függően alkalmazhat csúcsidőn kívüli és csúcsidőn belüli időszakot. A csúcsidőn belüli időszak munkanapokon 7-18 óra közti időszakot jelöli.
- 23.3. Az ÁSZF-ben meghatározott díjazási időszakoktól az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhet a Szolgáltató. Kedvezőbb feltételek esetén az eltérés kedvezménynek (24. pont) minősül.

## **24. Kedvezmények**

- 24.1. A Szolgáltató kedvezményt nyújthat az Előfizetőnek oly módon, hogy az ÁSZF-ben meghatározott feltételeknél kedvezőbb feltételeket (pl. a 22 pontban meghatározott díjknál kedvezőbb díjakat, kedvezményes díjazási időszakokat, stb.) biztosít az Egyedi Előfizetői Szerződésben.
- 24.2. Az Előfizető kedvezményekre való jogosultságának elvesztése esetén (pl. 10.1.4.8.5.2, 17.2.2 pontok) a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás időszaka alatt nyújtott kedvezmények visszafizetésére, kivéve a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításából eredő felmondást (9.4 pont).

## **25. A díjfizetés és számlázás módja és ideje**

- 25.1. Az Előfizető a Szolgáltatás Szerződés szerinti díjait fizeti meg Szolgáltató részére a Szolgáltatásért, a Szerződés hatályba lépésének (7. pont) napjától .
- 25.2. A díjakat Szolgáltató két tizedesre, azaz fillérre kerekítve számolja és a belföldi postautalvány (postai csekk) szabályoknak megfelelően kerekítve számlázza.
- 25.3. Szolgáltató minden tárgyhónapot követő hónap 15. napig számlát bocsát ki az Előfizető részére a Szolgáltatás tárgyhónapra vonatkozó díjairól.
- 25.4. A számlán megjelölt fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 10. naptári nap. Az Előfizető a Szolgáltatás díjait a számlán megjelölt fizetési határidő lejártáig köteles a számlán megjelölt bankszámlaszámra eljuttatni a Szolgáltató részére. Szerződés szerinti teljesítésnek az a fizetés minősül, amely a fizetési határidőn belül a Szolgáltató bankszámlájára beérkezett.



25.5. Ha az Előfizető az általa megadott címre a tárgyhoz 23. napjáig nem kap számlát, úgy ezt haladéktalanul köteles bejelenteni Szolgáltatónak. Mindaddig amíg az Előfizető saját hibáján kívül számlát nem kap, fizetési késedelembe nem esik. A Szolgáltatás megszűnése nem mentesít a korábban kezdeményezett szolgáltatás igénybevételének megfizetése alól még akkor sem, ha azok költsége csak későbbi időpontban jelentkezik.

25.6. Amennyiben az Előfizető a számla díjait a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig nem fizeti be, késedelmi kamatot (17.3 pont) köteles fizetni.

25.7. Számlázási panasz esetén a 15.1.9 pontban meghatározott feltételek érvényesek.

### **25.8. A díjak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

25.8.1. A díjak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetése egyedi, kölcsönös megállapodás alapján lehetséges.

## **26. Felügyeleti szerv**

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

Honlap: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

Nemzeti Hírközlési Hatóság  
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: 1-457-7100  
Telefax: 1-356-5520  
E-mail cím: [info@nhh.hu](mailto:info@nhh.hu)

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda  
Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 106.  
Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf.: 997.  
Telefon: 1-468-0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)  
Telefon: 1-468-0500  
Telefax: 1-468-0509 (központ)

26.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) elérhetőségei:

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjének Hivatala  
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.  
Telefon: 1-457-7141  
Telefax: 1-457-7105  
E-mail cím: [hfjkh@nhh.hu](mailto:hfjkh@nhh.hu)

**I. számú Melléklet - Díjak**

## Forgalmi Díjak (22.5 pont)

Vivafone üzleti díjsomagok árai [Ft+áfa/perc]		Standard		NonStop	Premium	Mars	Jupiter	Deimos	
		Csúcsidő	Csúcsidőn kívül	0-24	0-24	0-24	0-24	0-24	
Belföldi hívásirányok	helyi hívás	6,00	4,20	8,00	5,80	5,50	5,35	5,90	
	Távolsági	távolsági T-Com	10,40	6,40	8,00	9,80	8,30	7,50	9,90
		távolsági egyéb	10,40	6,40	8,00	9,80	9,40	8,90	9,90
	Mobil	T-Mobile	42,00	38,00	42,00	42,00	43,00	38,00	45,00
		Pannon GSM	45,00	38,00	42,00	44,00	47,00	46,00	48,00
		Vodafone	45,00	39,00	42,00	45,00	43,00	41,00	49,00
Nemzetközi hívásirányok*	1. zóna	18,00		18,00	16,00	15,00	15,00	15,00	
	2. zóna	20,00		18,00	18,00	21,00	21,00	21,00	
	3. zóna	30,00		31,00	28,00	40,00	40,00	40,00	
	4. zóna	33,00		31,00	30,00	40,00	40,00	40,00	
	5. zóna	60,00		56,00	55,00	68,00	68,00	68,00	
	6. zóna	68,00		56,00	60,00	77,00	77,00	77,00	
	7. zóna	78,00		79,00	77,00	92,00	92,00	92,00	
	8. zóna	82,00		79,00	79,00	98,00	98,00	98,00	
	9. zóna	90,00		100,00	90,00	82,00	82,00	82,00	
	10. zóna	110,00		100,00	108,00	85,00	85,00	85,00	
	11. zóna	140,00		150,00	138,00	290,00	290,00	290,00	

Amennyiben a díjtáblázatban egy ország vezetőkes és mobil rádiótelefon hálózatába irányuló hívások díjai eltérnek, úgy ezek külön hívásiránynak minősülnek.

\*A Nemzetközi díjzónák megegyeznek a Magyar Telekom (T-Com) díjzónáival.

Kivételek:

<b>Irány</b>	<b>Zóna</b>
Egysült Királyság "Personal Number", "Shared Cost"	5. zóna
Olaszország mobil "Wind"	7. zóna
Grönland	10. zóna
Grönland mobil	10. zóna
Burkina Faso	10. zóna
Észak Mariana Szigetek	700 Ft
Midway Szigetek	600 Ft
Kelet Timor	500 Ft

Díjzónákon kívüli irányok (egyedi árazással):

<b>Irány</b>	<b>Nettó ár/perc</b>
INMARSAT MINI M	400 Ft

Kelet Timor	500 Ft
Midway Szigetek	600 Ft
Észak Mariana Szigetek	700 Ft
IRIDIUM 8817, 8816	800 Ft
INMARSAT A, FAX, SNAC, SKYPHONE	1050 Ft
GMSS	1200 Ft
Nemzetközi Hálózatok (+882)	1400 Ft
Wake Szigetek	1800 Ft
EUROSAT	1800 Ft
INMARSAT B, M	2000 Ft
Tristan da Cunha	2800 Ft

## II. számú Melléklet - Egyedi Előfizetői Szerződés minta



***VIVAFONE***  
CPS telefon szolgáltatás

.....

és a

**Dunakanyar Holding Kft.**

**között érvényes  
Egyedi Előfizetői Szerződés  
és ÁSZF kivonat**

**Szerződés egyedi azonosítója: ...../2008/.....** (Szolgáltató tölti ki)

## 1. Szerződő felek

Jelen szerződés

az 1. számú Melléklet: „Adatok és Szolgáltatási Összesítő CPS telefon szolgáltatási szerződéshez” táblázatban meghatározott szerződő fél, továbbiakban „**Előfizető**”,

és a **Dunakanyar Holding Kft.** (székhelye: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/A; cégjegyzékszáma: 13-09-061176), továbbiakban „**Szolgáltató**”

között jött létre.

## 2. Szerződés dokumentumai

A szerződés jelen **Egyedi Előfizetői Szerződésben** és az **Általános Szerződési Feltételekben** (továbbiakban együttesen „**Szerződés**”) meghatározott feltételek szerint jött létre. Jelen Egyedi Előfizetői Szerződés mellékletei és az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban „**ÁSZF**”) a Szerződés elválaszthatatlan részeit képezik. Az ÁSZF-et a Szolgáltató a <http://dunakanyar.net/> oldalon on-line elektronikus úton mindenki számára elérhetővé teszi, ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszti.

## 3. Szerződés tárgya, a szolgáltatás leírása

3.1. Jelen **szerződés keretében**, és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 111. §-a alapján, a Szolgáltató „**Vivafone**” CPS telefon hívásvégződtető szolgáltatást, azaz közvetítő-előválasztási távbeszélő-szolgáltatást (továbbiakban „**Szolgáltatás**”) nyújt az Előfizetőnek a Szerződésben szerződött telefonszámokról és hívásirányokban, A Szolgáltatás a következő távközlési szolgáltatás-típusokat foglalhatja magában: 64.20.11 SZJ besorolási számú, nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás, 64.20.12.1 SZJ besorolási számú, nyilvános belföldi távolsági távbeszélő-szolgáltatás, 64.20.12.2 SZJ besorolási számú, nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő-szolgáltatás.

3.2. A **közvetítő-előválasztási távbeszélő szolgáltatás azt jelenti**, hogy az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési társszolgáltató (T-Com) a Szerződésben szerződött telefonszámokról és hívásirányokban (helyi, belföldi távolsági és/vagy nemzetközi) történő hívásokat automatikusan a Szolgáltató által biztosított hálózatba irányítja, így az Előfizető ezen hívások díját a Szolgáltatónak fizeti meg. Az Előfizető belföldi, illetve nemzetközi irányba a földrajzi (vezetékes) és mobil telefonszámokat tudja elérni. Nem érhető el ezen szolgáltatás keretében az úgynevezett nem földrajzi számok (06-31; 06-40; 06-41; 06-50; 06-51; 06-80; 06-90; 06-91);, rövid számok, valamint a 06-71 szolgáltatáskijelölő (SHS) számokkal bonyolított, illetve a segélykérő, tudakozó hívások. Ezen hívásirányok továbbra is a **hozzáférést biztosító szolgáltatón (T-Com) keresztül** valósulnak meg.

3.3. **Nem vehető igénybe a Szolgáltatás:** a) ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval, vagy más távközlési szolgáltatóval jogvitája, lejárt díjtartozása van vagy volt, b) ha az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató nem a Magyar Telekom Nyrt. (T-Com), c) ha a Szolgáltatásba bevont telefonszámok számhordozottak, A Szolgáltatás igénybevételének további feltételeit, korlátait az ÁSZF 2.10. pontja tartalmazza.

## 4. A Szerződés időtartama, felmondás

4.1. A Szerződés időtartama határozatlan. A Szerződést **rendes felmondással** az Előfizető 8 napos, a Szolgáltató 60 napos felmondással mondhatja fel.

4.2. **Hűségidőszak** vállalása esetén a Szerződés hatályba lépését követően, a vállalt hűségidőszakon belül nem mondható fel **rendes felmondással**. A hűségidőszak vállalásának részleteit az 5. számú Melléklet: „Egyedi díjtáblázat” tartalmazza. Amennyiben a Szerződés a Szerződés hatálybalépését követően, a hűségidőszakon belül, az Előfizető érdekkörében felmerült okból - így különösen az Előfizető felmondása, szerződésszegése vagy szerződött hívásirányokra más szolgáltatóval akármilyen technológiai módozatban történő szerződés - megszűnik, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára a megelőző 3 (három) hónap átlagtelefonszáma összegét, de minimum 30.000 Ft (Harmincezer forint) összeget a Szolgáltató számlája alapján megfizetni.

4.3. A Szerződést az Előfizető és a Szolgáltató a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén jogosult **rendkívüli felmondással** felmondani, amennyiben a másik Fél a szerződésszegését 15 (tizenöt) napon belül nem orvosolja. Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató (T-Com) érdekkörében felmerült hibák vagy nem megfeleléssége nem adhat okot rendkívüli felmondásra az Előfizető részéről. A Szolgáltató korlátozhatja a Szolgáltatást vagy a 30 napos felmondási idővel felmondhatja a Szerződést, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a törvény által előírt felszólítás ellenére sem egyenlítette ki.

4.4. A Szerződés megszüntetésének részleteit és további feltételeit az ÁSZF 10. pontja tartalmazza.

## 5. Üzembe helyezés, Szolgáltatás megkezdése, szüneteltetés, korlátozás

- 5.1. A Szerződés mindkét fél által jogszerűen aláírva, a Szolgáltató általi kézhezvételtől napján lép hatályba. A Szolgáltató a **Szerződés hatályba lépését követően közvetlenül** megindítja az üzembe helyezési folyamatot, amennyiben a 2. számú Melléklet: „Előfizetői Számok CPS telefon szolgáltatási szerződéshez” adatlapon nem szerepel az üzembe helyezésre vonatkozó késleltetett időpont. A Szolgáltató az üzembe helyezési folyamat megkezdésétől **számított 30 napon belül** köteles a Szolgáltatást megkezdni (ÁSZF 14. pont). A Szolgáltatás megkezdésének határideje módosulhat, amennyiben valamilyen technikai vagy jogi probléma merül fel, amelyért a Szolgáltató nem vállal felelősséget (pl. ha a Szerződésben megadott adatok és az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató (T-Com) által nyilvántartott adatok különböznek).
- 5.2. Ha a **Szolgáltatás megkezdése az Előfizetőnek felróható okból meghiúsul** (pontatlan adatközlés szerződéskötéskor, számlatartozás stb.), úgy köteles a Szolgáltató részére 3000 Ft+áfát fizetni (sikertelen üzembe helyezési díj) vezérszámonként.
- 5.3. A Szolgáltatás **szüneteltetésére** az ÁSZF 11. pontja vonatkozik. Karbantartás miatti szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A karbantartásból eredő szüneteltetésről az a Szolgáltatónak legalább 15 nappal értesítenie kell az Előfizetőt. Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés (ÁSZF 11.1.) esetén az előfizetési díj 30%-a fizetendő. A Szolgáltató általi **korlátozásra** vonatkozó feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza. Mind az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetést, mind a Szolgáltató általi korlátozást követően a Szolgáltató visszakapcsolási díjat, azaz 3.000 Ft+áfát számíthat fel.

## 6. Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége, hibabejelentés, panaszkezelés

- 6.1. Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodát tart fenn, amelynek feladata az Előfizetővel történő kapcsolattartás, konzultáció a Szerződés teljesítését érintő kérdésekben igénybejelentések fogadása, valamint az előfizetői bejelentések és a számlázással kapcsolatos panaszok fogadása.

Ügyfélszolgálati iroda címe: 2000 Szentendre, Kálvária út 41/A (személyesen, munkanapokon 8<sup>00</sup> órától 17<sup>00</sup> óráig)  
 Ügyfélszolgálat telefonszáma: (26) 400 100 (minden nap, 0-24 óráig)  
 Ügyfélszolgálat fax száma: (26) 400 060 (minden nap, 0-24 óráig)  
 Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: [cps@dunakanyar.net](mailto:cps@dunakanyar.net) (minden nap, 0-24 óráig)  
 Szolgáltató, Szolgáltatás honlapja: <http://www.dunakanyar.net/>, <http://www.vivafone.hu/>

- 6.2. **Hibabejelentés, számla- vagy egyéb panasz** az Ügyfélszolgálati irodában személyesen, az iroda telefonszámán, elektronikus levélcímén és telefaxszámán tehető. Az elektronikus levélben vagy telefaxon történő hibabejelentés esetén a hibabejelentés időpontjának az elektronikus levél vagy a telefax megérkezésének Szolgáltató által történő visszaigazolási időpontja tekintendő. Amennyiben az Előfizető indokolatlanul jelent be hibát, azaz a hiba **nem bizonyul valósnak**, a vizsgálat költségeit Szolgáltató az Előfizetőre háríthatja. A **hiba- és panaszbejelentések részletes módjaira** vonatkozó információkat az ÁSZF 16. pontja tartalmazza, a hibabejelentések és számlapanaszok részletes elintézési rendjét az ÁSZF 17. pontja tartalmazza.

## 7. Fizetési feltételek, számlázás

- 7.1. Előfizető az 5. sz. Melléklet *Egyedi Díjtáblázatban* meghatározott egyszeri, forgalmi és rendszeres díjakat fizet Szolgáltató részére a Szolgáltatásért. A forgalmi díj számlázása **másodperc, perc vagy vegyes alapú**, ennek részleteit az 5. számú Melléklet: „Egyedi díjtáblázat” tartalmazza. A díjakat Szolgáltató két tizedesre, azaz fillérre kerekítve számolja és a belföldi postautalvány (postai csekk) szabályoknak megfelelően kerekítve számlázza.
- 7.2. Szolgáltató minden tárgyhónapot követő hónap 15. napig **számlát bocsát ki** Előfizető részére a Szolgáltatás tárgyhónapra vonatkozó díjairól.
- 7.3. A számlán megjelölt **fizetési határidő** a számla kibocsátásától számított **10. naptári nap**. Az Előfizető a Szolgáltatás díjait a számlán megjelölt fizetési határidő lejártáig köteles a számlán megjelölt bankszámlaszámra eljuttatni a Szolgáltató részére.
- 7.4. Ha az Előfizető az általa megadott címre a tárgyhó 23. napjáig **nem kap számlát**, úgy ezt haladéktalanul köteles bejelenteni Szolgáltatónak. Mindaddig amíg az Előfizető saját hibáján kívül számlát nem kap, fizetési késedelembe nem esik. A Szolgáltatás megszűnése nem mentesíti a korábban kezdeményezett szolgáltatás igénybevételének megfizetése alól még akkor sem, ha azok költsége csak későbbi időpontban jelentkeznek.
- 7.5. Amennyiben az Előfizető a számla díjait a számlán feltüntetett fizetési határidő lejártáig nem fizeti be, **késedelmi kamatot** köteles fizetni. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkorin jegybanki alapkamat kétszerese, de minimum 20%.

- 7.6. A számlához tartozó **hívásrészletezés** (tételes számlamelléklet) az Előfizető rendelkezésére áll a Szolgáltató honlapján, ezt külön nem kell igényelni. A Szolgáltató a havi számlával megküldi az Előfizető számára a hívásrészletezés megtekintéséhez szükséges adatokat. Az Előfizető nyomtatott hívásrészletezés szolgáltatást is igénybe vehet, melyet a szolgáltató 500 Ft+áfa/első oldal, további oldalak 100 Ft+áfa/oldal áron biztosít. Egyedi igény esetén az adminisztrációs díjjal (3.000 Ft+áfa) növelt összeget számlázza a Szolgáltató. **Az Előfizető tudomásul veszi**, hogy a Szolgáltató a 226/2003. (XII.13.) számú kormányrendeletben előírt kötelezettségeknek eleget téve felhívta a figyelmét arra, hogy a tételes számlamellékletet tartalmazó kimutatással a Szolgáltatást használók személyes adatainak birtokába juthat. Ezek megismerésére csak akkor jogosult, ha ehhez a használók - a tájékoztatásukat követően - az Előfizető felé tett nyilatkozattal hozzájárultak. Az Előfizető, jelen szerződés aláírásával a 226/2003. (XII.13.) számú kormányrendelet, 4.§. (3) bekezdése alapján, büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy a felhasználókat időben tájékoztatja, és **a hívásrészletezést csak akkor veszi igénybe, ha a felhasználók mindannyian hozzájárultak**, hogy a személyes adataikat megismerhesse.

## 8. Szerződésmódosítás

- 8.1. A szerződés módosítással kapcsolatos rendelkezéseket az ÁSZF 9. pontja tartalmazza.
- 8.2. A Szerződés **kölcsönös módosítás** esetén, írásos megegyezés feltételével módosítható (ÁSZF 9.2 pont).
- 8.3. A Szerződést az Előfizető csak az Előfizetői adatokban történő változások esetén módosíthatja egyoldalúan (ÁSZF 9.1 pont). Az átírás (ÁSZF 9.1.2.10.) díja 3.000 Ft+áfa, az áthelyezés (ÁSZF 9.1.2.9.) díja 6.000 Ft+áfa, telefonszámok számától függetlenül.
- 8.4. **A Szolgáltató a következő esetekben jogosult a Szerződés egyoldalú módosítására** (ÁSZF 9.3 pont):  
a) a Szerződésben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását; b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.
- 8.5. **Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja**, az Előfizető az erről szóló, 30 nappal megelőző értesítés kézhezvételétől számított 8 (nyolc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására. Nem mondhatja fel azonban az Előfizető a Szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi (hűségidőszak) vagy a Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

## 9. Egyéb rendelkezések, jogi szabályozások

- 9.1. Jogvita esetén az Előfizető jogosult a vitát a **Nemzeti Hírközlési Hatóság** elé terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük pontos megjelölését az ÁSZF 26. pontja tartalmazza.
- 9.2. A szolgáltatás minőségére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, az Előfizetőt megillető **kötbér** mértékét az ÁSZF 17.1. pontja tartalmazza. A **díjvisszatérítés** rendjét az ÁSZF 17.1.1.6 pontja tartalmazza.
- 9.3. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához alvállalkozót, társszolgáltatót vehet igénybe.
- 9.4. Szolgáltató jogosult a Szerződés Dunakanyar Holding Kft. cégcsoporton belüli átruházására.

## 10. Nyilatkozat

- 10.1. Az Előfizető a Szerződés aláírásával elismeri, hogy a Szerződést teljes egészében **megismerte és tartalmát elfogadta**, továbbá a Szerződés mellékleteiben szereplő **adatlapokat megfelelően kitöltötte** és a szükséges **nyilatkozatokat megtette**.
- 10.2. Az Előfizető kijelenti, hogy a jelen Szerződésben a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatok Szolgáltató általi kezeléséhez hozzájárul illetve, hogy a hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatón kívül **más elektronikus hírközlési szolgáltatóval a választott szolgáltatás tekintetében (CPS telefon szolgáltatás) nem áll fenn előfizetői szerződése**. Amennyiben a Szolgáltatón kívül más elektronikus hírközlési szolgáltatóval is van a választott szolgáltatással megegyező szerződése, azt az Előfizető ezen szerződés aláírásával egyidőben megszünteti.

Kelt.: .....,  
.....

Előfizető részéről

Szolgáltató részéről:

(alírássra jogosult személy cégszerű aláírása):

.....

.....

Név:

Név: .....

Beosztás:

Beosztás: .....

Aláírás dátuma: .....

Aláírás dátuma: .....

**Melléletek:**

1. számú Melléklet: Adatok és Szolgáltatási Összesítő CPS telefon szolgáltatási szerződéshez
2. számú Melléklet: Előfizetői Számok CPS telefon szolgáltatási szerződéshez
3. számú Melléklet: Előfizetői Nyilatkozat (Szolgáltatóválasztás igénybevételéhez)
4. számú Melléklet: Képviselési Meghatalmazás
5. számú Melléklet: Egyedi díjtáblázat



**1. számú Melléklet****Adatok és Szolgáltatási Összesítő**  
**CPS telefon szolgáltatási szerződéshez****Értékesítői Adatok**

Szolgáltató tölti ki:

Értékesítő neve:		Értékesítő kódja:			Ügyfélkód:	
------------------	--	-------------------	--	--	------------	--

**Előfizetői Adatok**

<b>Cégnév:</b> <i>(Természetes személy esetén Előfizető neve)</i>						
<b>Cégjegyzék szám:</b> <i>(Természetes személy esetén Anyja neve)</i>						
<b>Adóigazgatási szám:</b>						
<b>Székhely:</b> <i>(Természetes személy esetén Lakcím)</i>	Irányítószám:		Település:			
	Utca:				Házzszám:	
<b>Számlázási név:</b> <i>(amennyiben eltér a fent megadott cégnévtől)</i>						
<b>Számlázási cím:</b> <i>(Az esetben töltendő ki, amennyiben eltér a Székhelytől/Lakcímtől)</i>	Irányítószám:		Település:			
	Utca:				Házzszám:	
<b>Számlavezető bank:</b>						
<b>Bankszámlaszám:</b>					<b>Fizetési mód:</b> <i>(csekk/átutalás)</i>	
<b>Általános kapcsolattartó:</b>	Neve:			Tel.:		
	Mobil:			E-mail cím:		
<b>Pénzügyi kapcsolattartó:</b> <i>(Az esetben töltendő ki, amennyiben eltér az Általános kapcsolattartótól)</i>	Neve:				Tel.:	
	Mobil:			E-mail cím:		

**Szolgáltatási Összesítő**

<b>Díjcsomag:</b>		<b>Üzembe helyezés megindításának <u>késleltett időpontja:</u></b> <i>Abban az esetben kitöltendő, amennyiben az üzembe helyezési folyamat azonnali megindítása nem megoldható, pl. még le nem járt hűségnyilatkozat, vagy más akadály, kívánalom miatt.</i>	
-------------------	--	---	--



**3. sz. Melléklet****Előfizetői Nyilatkozat**  
(Szolgáltatóválasztás igénybevételéhez)

Alulírott ..... az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 111. § alapján a szolgáltatóválasztásra biztosított lehetőséggel élve alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy helyi, belföldi távolsági és/vagy nemzetközi hívások<sup>3</sup> esetén a Dunakanyar Holding Kft-t szolgáltatót választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök. Az „Előfizetői Számok CPS telefon szolgáltatási szerződéshez” mellékletben rögzített kapcsolási szám(ok)ra vonatkozóan előfizetői szerződéssel rendelkezem, és tudomásul veszem, hogy előfizetői szerződésem a választott szolgáltatás vonatkozásában módosul.

Kijelentem, hogy az „Előfizetői Számok CPS telefon szolgáltatási szerződéshez” mellékletben rögzített kapcsolási számú telefon állomás(ok)ra vonatkozóan

- a Magyar Telekom Rt. felé lejárt díjtartozásom nincs, e tekintetben végrehajtási eljárás ellenem nincs folyamatban
- a helyhez kötött szolgáltatást jelenleg olyan díjcsomag keretében veszem igénybe, amely nem zárja ki a szolgáltató előválasztás lehetőségét, vagy a szerződés aláírását követően, haladéktalanul megrendelem hozzáférési szolgáltatóm telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, a szolgáltató választás igénybe vételét lehetővé tevő díjcsomagra való áttérést.

Cégnév <sup>1</sup> (Előfizető neve <sup>2</sup> )	
Cégjegyzék szám <sup>1</sup> (Anyja neve <sup>2</sup> )	
Székhely <sup>1</sup> (Lakcím <sup>2</sup> )	
Ügyfélszám: (előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, T-Com)	
Amennyiben már rendelkezik más alternatív szolgáltatóval, a szolgáltató megnevezése:	

<sup>1</sup> jogi személy esetén

<sup>2</sup> természetes személy esetén

<sup>3</sup> A megfelelő rész aláhúzendó

Hozzájárulok ahhoz, hogy Dunakanyar Holding Kft., ill. a Dunakanyar Holding Kft. által választott alvállalkozó fentiek szerinti adataimat és a jelen előfizetői nyilatkozat egy eredeti példányát a Magyar Telekom Rt. és a Dunakanyar Holding Kft.-vel társszolgáltatói jogviszonyban lévő GTS-Datanet Zrt. számára a közvetítőválasztás beállítása érdekében átadja.

Hozzájárulok (nem járulok hozzá) ahhoz, hogy a Dunakanyar Holding Kft. az Előfizető nevét és az általa a Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások megnevezését Dunakanyar Holding Kft. felhasználhatja saját marketing és referencia céljaira (megfelelő rész aláhúzendó).

Amennyiben a fentiek szerint közölt adataimban változás következne be, arról a Dunakanyar Holding Kft.-t haladéktalanul írásban értesítem.

Kelt: ....., .....

.....

Előfizető cégszerű aláírása

#### 4. sz. Melléklet

#### Képviseleti Meghatalmazás

A .....  
(cégjegyzékszám: ....., székhely:  
..... T-Com ügyfélszám:  
.....) aláírási joggal rendelkező  
képviselőjeként **meghatalmazom a Dunakanyar Holding Kft.-t**,  
hogy a Magyar Telekom Rt. felé hiba esetén teljeskörűen  
**eljárhasson**, illetve a vonalaim és vezetékes telefonszámaim  
**műszaki jellegű adatairól teljeskörű információt kapjon** a  
Magyar Telekom Rt.-től. Pénzügyi információk átadásához nem  
járulok hozzá.

Előfizető részéről  
(aláírásra jogosult személy cégszerű aláírása):

.....

Név: .....

Aláírás dátuma: .....

**5. sz. Melléklet****Egyedi díjtáblázat**

A díjtáblázat a Magyar Telekom Rt. alábbi **Primer körzeteiből** indított hívásokra érvényes:

Budapest (1), Székesfehérvár (22), Tatabánya (34), Miskolc (46), Debrecen (52), Pécs (72), Kecskemét (76), Zalaegerszeg (92), Győr (96), Szolnok (56), Biatorbágy (23), Gyöngyös (37), Szentendre (26), Eger (36), Nyíregyháza (42), Cegléd (53), Kaposvár (82), Tapolca (87), Nagykanizsa (93)

**A számlázás másodperc alapú. A díjcsomag nem tartalmaz egyszeri és havi díjakat, és hívásonkénti kapcsolási díjat sem kell fizetni.**

**A Szerződés ..... év hűségnyilatkozattal jön létre.**

**Belföldi hívásdíjak:**

**Standard  
díjcsomag**

<b>Irány</b>	<b>Csúcsidő nettó ár/perc</b>	<b>Csúcsidőn kívül nettó ár/perc</b>
<b>Helyi</b>	<b>6,00 Ft</b>	<b>4,20 Ft</b>
<b>Távolsági</b>	<b>10,40 Ft</b>	<b>6,40 Ft</b>
<b>T-mobile</b>	<b>42,00 Ft</b>	<b>38,00 Ft</b>
<b>Pannon GSM</b>	<b>45,00 Ft</b>	<b>38,00 Ft</b>
<b>Vodafone</b>	<b>45,00 Ft</b>	<b>39,00 Ft</b>

**Nemzetközi hívásdíjak**

A zónák megegyeznek a Magyar Telekom díjzónáival, az alább megemlített kivételekkel. Nincs csúcsidő meghatározva (mindenkor ugyanakkora a percdíj). Amennyiben a díjtáblázatban egy ország vezetőkes és mobil rádiótelefon hálózatába irányuló hívások díjai eltérnek, úgy ezek külön hívásiránynak minősülnek.

<b>Zóna</b>	<b>Nettó ár/perc</b>
<b>1. zóna</b>	18,00 Ft
<b>2. zóna</b>	20,00 Ft
<b>3. zóna</b>	30,00 Ft
<b>4. zóna</b>	33,00 Ft
<b>5. zóna</b>	60,00 Ft
<b>6. zóna</b>	68,00 Ft
<b>7. zóna</b>	78,00 Ft
<b>8. zóna</b>	82,00 Ft
<b>9. zóna</b>	90,00 Ft
<b>10. zóna</b>	110,00 Ft
<b>11. zóna</b>	140,00 Ft

**Kivételek:**

<b>Irány</b>	<b>Zóna</b>
<b>Egysült Királyság "Personal Number", "Shared Cost"</b>	<b>5. zóna</b>
<b>Olaszország mobil "Wind"</b>	<b>7. zóna</b>
<b>Grönland</b>	<b>10. zóna</b>
<b>Grönland mobil</b>	<b>10. zóna</b>
<b>Burkina Faso</b>	<b>10. zóna</b>
<b>Észak Mariana Szigetek</b>	<b>700 Ft</b>
<b>Midway Szigetek</b>	<b>600 Ft</b>
<b>Kelet Timor</b>	<b>500 Ft</b>

Megjegyzés: .....

.....

.....

Szerződés tíj

.....  
Előfizető (szignó)

.....  
Szolgáltató (szignó)