

Utolsó módosítás időpontja: 2020 november 5.  
Hatályos: 2020 január 1.

---

# **Internet Dunaújváros Korlátolt Felelősségű Társaság**

Internet-hozzáférési  
szolgáltatás nyújtására vonatkozó

## **Általános Szerződési Feltételei**

## Tartalomjegyzék

1	Általános adatok, elérhetőség.....	5
1.1	A Szolgáltató neve, címe.....	5
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	5
1.3	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....	5
1.4	A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	5
1.5	Az ÁSZF elérhetősége.....	5
2	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	6
2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:.....	6
2.2	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok.....	8
2.3	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai.....	9
2.3.1	Változás az előfizető illetve az igénylő adataiban.....	9
2.3.2	A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	9
2.3.3	A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai.....	10
2.3.4	A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama.....	10
2.3.5	Szerződéskötés feltételhez kötése.....	10
3	Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	10
3.1	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	10
3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségével földrajzi területe:.....	11
3.3	Segélyhívó szolgáltatásra vonatkozó információk.....	11
3.4	Egyetemes szolgáltatási információ.....	11
3.5	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:.....	11
4	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	11
4.1	Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere.....	11
4.1.1	A szolgáltató minőségi felelőssége.....	11
4.1.2	A szolgáltató minőségi felelősségének kivételei.....	11
4.1.3	A szolgáltató minőségi elhivatottsága.....	12
4.1.4	A szolgáltatás minőségének igazolása.....	12
4.1.5	Teendők a minőségi mutatók romlása esetén.....	12
4.1.6	A szolgáltatás minőségi ellenőrzésének módszere.....	12
4.1.7	A megfeleléségi nyilatkozat minimális tartalmi elemei.....	12
4.1.8	Megfeleléség mérés módszere.....	12
4.1.9	A szolgáltató a szolgáltatásainak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározása.....	12
4.1.9.1	Valamennyi szolgáltatás vonatkozásában:.....	12
4.1.9.2	Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás esetén (I. sz. melléklet).....	12
4.1.10	Közzétett minőségi mutatók elemei.....	13
4.1.11	Ezen minőségi mutatók meghatározásai, értelmezései:.....	13
4.1.11.1	Új hozzáférési létesítési idő:.....	13
4.1.11.2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:.....	14
4.1.11.3	A szolgáltatás rendelkezésre állása:.....	14
4.1.11.4	Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:.....	15
4.1.11.5	A le- és feltöltési sebesség:.....	15
4.2	Hálózati forgalom mérés, irányítás, menedzsment hatásai a szolgáltatás minőségére.....	15
4.2.1	Az adatgyűjtés módszere.....	15
4.2.2	A számlakezelés körében a szolgáltató:.....	16
4.2.3	Adatforgalmi mérés módszere.....	16

4.3 Hálózat biztonságát és egységét befolyásoló események és fenyegetésekkel kapcsolatos tájékoztatás.....	17
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	17
4.4.1 Előfizetői végberendezés megfelelése.....	17
4.4.2 Előfizetési végberendezés ellenőrzése.....	17
5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	17
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.....	17
5.1.1 Előfizető érdekkörében bekövetkezett szünetelés.....	17
5.1.2 A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.....	18
5.2 A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:.....	19
5.3 Díjtarozás.....	19
5.4 Műszaki kifogás.....	19
5.5 Jogosulatlan továbbértékesítés.....	19
5.6 Szolgáltatás feltételeiben történő változás.....	19
6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	20
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.....	20
6.2 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése.....	21
6.3 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés).....	22
6.3.1 Az ÁSZF vonatkozásában:.....	22
6.3.2 Kötbér alkalmazása hibás teljesítés esetén.....	23
6.3.3 Kártérítés, előfizetői felelősség.....	24
6.3.4 Vis maior.....	24
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, panaszkezelés.....	24
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	25
6.6 A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.....	26
7 Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	26
7.1 A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.....	26
7.1.1 A számlázás módja.....	27
7.1.2 Előfizetési díjak.....	27
7.1.3 Forgalmi díjak.....	28
7.1.4 Egyszeri díjak.....	28
7.1.5 Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása.....	28
7.1.6 Kedvezmények.....	29
7.1.7 A számlázási időszak módosítása.....	29
7.1.8 Késedelmi kamat.....	29
7.1.9 Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat.....	29
7.1.10 Szünetelés.....	29
7.2 Díjfizetési módok.....	29
7.3 Kártérítés.....	30
7.3.1 A kártérítési eljárás.....	30
7.3.2 Vis maior.....	30
7.4 Kötbér.....	31
7.4.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke.....	31
7.4.2 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér.....	31
7.4.3 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	32
7.4.4 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	32

7.4.5	Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	32
7.4.6	Meghiúsulási kötbér.....	32
8	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítíválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	33
9	A szerződés időtartama.....	33
9.1	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	33
10	Adatkezelés és adatbiztonság.....	34
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolási módja, továbbítása, kezelés időtartama.....	34
10.1.1	Adatok köre.....	34
10.1.2	Az adatok tárolásának időtartama és módja.....	35
10.1.3	A személyes adatok továbbításának esetei.....	36
10.1.4	Közös adatállomány.....	36
10.2	Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok.....	37
10.2.1	Az adatvédelmi felelős.....	38
10.2.2	Egyéb tájékoztatás.....	38
11	Az Előfizetői nyilatkozatok.....	38
11.1	Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata.....	38
11.2	Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata.....	38
11.3	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat.....	39
11.4	Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra.....	39
12	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei.....	39
12.1	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	39
12.1.1	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	40
12.1.2	Egyoldalú szerződésmódosítás.....	40
12.1.3	Az Előfizetők értesítése.....	41
12.1.4	Díjmódosítás.....	42
12.2	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	42
12.2.1	Átírás.....	42
12.2.2	Áthelyezés.....	43
12.2.3	Csomagváltás az Előfizető kérelmére.....	44
12.3	A szerződés normál és rendkívüli felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	44
12.4	A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	44
12.4.1	Előfizető elállása.....	46
12.4.2	Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén.....	46
12.4.3	A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása.....	46
13	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	47
13.1	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	47
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	47
13.3	A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	47
13.4	Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	48
14	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	48
15	Médiaszolgáltatások és kiegészítő mediaszolgáltatások, és a kínált műsorcsatornák.....	48
16	Alkalmazandó jogszabályok.....	48

16.1 Jogszabályi változások.....	48
16.2 Megtett jognyilatkozatok.....	48
Mellékletek.....	50
<b>I. A. MELLÉKLET MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS (MIKRONET).....</b>	<b>50</b>
(I.A.1) A szolgáltatás leírása.....	50
(I.A.2) Rendelkezésre állás.....	50
(I.A.3) A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei.....	51
(I.A.4) Egyedi feltételek.....	51
(I.A.5) Áthelyezés.....	52
(I.A.6) Minőségi célértékek.....	53
<b>I.B MELLÉKLET DUNANET KÁBELNET INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS KÁBELTELEVÍZIÓS HÁLÓZATON KERESZTÜL.....</b>	<b>55</b>
(I.B.1) Szolgáltatás leírása.....	55
(I.B.2) Rendelkezésre állás.....	55
(I.B.3) A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei.....	56
(I.B.4) Egyedi feltételek.....	56
(I.B.5) Áthelyezés.....	57
(I.B.6) Minőségi célértékek Hálózati mutatók:.....	58
<b>II. MELLÉKLET ELFOGADHATÓ ELŐFIZETŐI MAGATARTÁS.....</b>	<b>60</b>
<b>III. MELLÉKLET ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ.....</b>	<b>62</b>
(III.1) Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme.....	62
(III.2) A személyes adatok kezelésének jogi háttere.....	62
(III.3) A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	62
(III.4) Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése, ügyfélazonosítás.....	63
(III.5) Egyebek.....	63
<b>IV. MELLÉKLET ÁRJEGYZÉK ÉS TÁJÉKOZTATÓ INTERNET SZOLGÁLTATÁSAINKRÓL.....</b>	<b>64</b>
KábelNet szolgáltatás:.....	64
Díjcsomagjaink mikrohullámon keresztüli Internet elérésre.....	65
KábelNet szolgáltatás:.....	67
Egyedi díjtételek.....	69
<b>V. MELLÉKLET: ADATFORGALOM MÉRÉSE, SEBESSÉGMÉRÉS.....</b>	<b>70</b>

## **1 Általános adatok, elérhetőség**

### **1.1 A Szolgáltató neve, címe**

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:  
Internet Dunaújváros Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátozott Felelősségű Társaság  
Cégjegyzékszám: Cg 07-09-004363  
Adószám: 11450052-2-07  
Székhely: 2400 Dunaújváros, Kossuth L. 37 fsz2.  
A továbbiakban: szolgáltató vagy DunaNet.

### **1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei**

Telefonszám: 1225, +36 25 404 444  
A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: H-2454, Iváncsa, Arany J. 14.  
Postacím: H-2400, Dunaújváros, Kossuth L. 37 fsz/2.  
A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Szerda, Péntek 11:00-16:00  
Hétfő: 11:00-16:00

### **1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei**

DunaNet Központi Ügyfélszolgálati Iroda  
H-2454 Iváncsa Arany J. 14,  
Nyitva tartás: Hétfő: 11:00-20:00 Szerda, Péntek: 11:00 - 16:00  
E-mail: [info@dunanet.hu](mailto:info@dunanet.hu)  
Telefon: +36 25 404 444  
A telefonos ügyfélszolgálat az személyes ügyfélszolgálati idővel megegyező időben működik  
Hibabejelentő: ügyfélszolgálati időben: +36 25 404 444 ügyfélszolgálati időn kívül: hangrögzítési szolgáltatás keretében és a [hibabejelentes@dunanet.hu](mailto:hibabejelentes@dunanet.hu) e-mail címen.

### **1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe**

Internetes honlap: <http://www.dunanet.hu>

### **1.5 Az ÁSZF elérhetősége**

Az ÁSZF elérhető a Szolgáltató honlapján (<http://www.dunanet.hu/>) és az ügyfélszolgálatán.  
A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben), vagy
- b) elektronikus levélben, vagy
- c) egyéb távközlési úton.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban a honlapján történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti a postára adástól számított 7 napot.

A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni. Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására,
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét,
- e) ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek az ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról - önköltségi áron - másolat kérhető, illetve az internetről letölthető (PDF) formátumban elérhető a szolgáltató weblapján.

A szolgáltató nem köteles előfizetőit az általános szerződési feltételek azon módosításairól külön értesíteni, amelyekre új szolgáltatás bevezetése miatt kerül sor, és amelyek a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érintik.

## **2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

Az internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés, egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását. A szolgáltatás leírásában szereplő műszaki és egyéb feltételeinek is meg kell felelni (ÁSZF I.sz melléklet)

### **2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:**

Az igénylőnek, aki az internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját.

Az előfizető részére a szerződés megkötése előtt tájékoztatást kell adni az általa igénybe vehető határozott illetve határozatlan idejű szolgáltatásokról, hogy dönteni tudjon arról, melyiket veszi igénybe

Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. Az előfizető részéről a tájékoztatás után fenntartott igények alapján a szolgáltató az igény kiszolgálhatóságáról igénylő részére legkésőbb az igény bejelentése után 15 nappal nyilatkozik. Amennyiben ezen nyilatkozat alapján az igényelt szolgáltatás végrehajtható a szolgáltató nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást milyen határidővel tudja végrehajtani, amennyiben ez több mint 30 nap abban az esetben Egyéni Előfizető esetén 90 napon belüli időpontot jelöl meg a szolgáltatás megkezdésére, és amennyibe az Előfizető ezen ajánlatot elfogadja akkor azzal a szolgáltatásra vonatkozóan szerződést köt. A Szolgáltató által adott ajánlat (egyedi előfizetési szerződés tervezet) tartalmi elemei: A szolgáltató, a szolgáltatási hely, a szolgáltatás, a szolgáltatási csomag megnevezése, a bekötési határidő, a szolgáltatás ajánlat különös feltételei, valamint a szolgáltatás ára. Amennyiben a szolgáltatás nem teljesíthető erről az igénylőt értesíti.

A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban köthetik meg.

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
- b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,

- c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást. Az üzleti előfizetőket a szabályozás (EsZR) két csoportba sorolja. Azon üzleti előfizetők csoportja amelyre igaz, hogy kevesebb mint 50 fő alkalmazottja van és, árbevételük nem haladja meg az 10 millió EUR-nak megfelelő mértékű forint összeget továbbiakban Kiemelten Kezelendő Üzleti Előfizető . Illetve azokat amelyek ezen szabályoknak nem felelnek meg továbbiakban Nem Kiemelt Üzleti Előfizető.

A szolgáltató az Általános Szolgáltatási Feltételekben eltérhet az egyéni előfizetőkre vonatkozó törvényi rendelkezésektől amennyiben azt az előfizetővel közös akarattal kinyilvánítják (erre vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésével) a következő feltételek szerint.

A Kiemelten Kezelendő Üzleti Előfizető esetében a következő rendelkezések tekintetében lehet eltérni:

- A határozott időtartamú előfizetői szerződés több mint 24 hónapra is köthető.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató függővé teheti valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől.
- Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondási ideje lehet több mint 8 nap.
- Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje lehet kevesebb mint 60 nap.
- A szolgáltató nem köteles a szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni.
- A szolgáltató nem köteles a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.
- Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén sem köteles a saját hálózatából díjmentesen biztosítani az ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlemény szabadon közölhető.
- Eltérhet a kötbérfizetés egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályaitól.
- A szolgáltatás létesítésének időpontja meghaladhatja akár a 90 napot is.
- Az üzleti előfizetőkre szerződéskötéskor megadandó információk eltérnek az egyedi előfizetők által megadott információktól. Ezeknek körét az egyedi előfizetői szerződés rögzíti.
- At üzleti előfizető esetén a szolgáltató eltérhet az egyedi előfizetői szerződésekben egyéni előfizetőkre kötelezően alkalmazott a szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF rendelkezéseitől eltérő szabályozások kiemelésétől.
- Az üzleti előfizetők esetén a szolgáltató eltérhet az Általános Szolgáltatási Feltételek törvényben (Eht., EsZR.) meghatározott fejezett címeitől és azok sorrendjétől.
- Az üzleti előfizetőtől kérhető ellenszolgáltatás, amennyiben az üzleti előfizetés megszűnik.
- Az üzleti előfizető felmondási feltételei az egyedi szerződésben külön szabályozhatóak amennyiben azok a jogszabályi környezettel nem ellentételesek.

A Nem Kiemelt Üzleti Előfizetők esetében az EsZR iránymutató rendelkezéseitől szabadon el lehet térni amennyiben ezt a felek rögzítik közös akaratukkal megegyezően az egyedi előfizetői



szerződésben.

Írásbeli szerződéskötés a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy ügynöke telephelyén személyesen vagy hivatalos meghatalmazott által személyesen, illetve hivatalos képviselő által vagy annak akadályoztatása esetén hivatalos meghatalmazás birtokában a meghatalmazott által személyesen köthető az egyedi előfizetői szerződés. A szerződés megkötöttnek nyilvánítható, ha a szolgáltató az igény teljesíthetőségről nyilatkozik, és a nyilatkozat tartalma alapján az igény teljesíthető valamint az egyedi előfizetői szerződést a szolgáltató felhatalmazottja és az előfizető aláírja. A szolgáltatói szerződés 2 példányban készül, amelynek egyik példányát az előfizető részére átadja, másik példánya a szolgáltató irattárába kerül. A szolgáltató az előfizető részére átadott szerződéssel igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). Indokolt esetben, illetve a szolgáltató által egyedileg elbírált esetben előfizetői szerződés köthető postai levelezés útján. Ebben az esetben az igénybejelentő igénye alapján a szolgáltató felméri az igény kiszolgálhatóságát, amennyiben az a szolgáltató által teljesíthető az igény alapján a megadott adatokkal előkészített szerződést az igénybejelentő részére postai vagy elektronikus email útján eljuttatja, az előfizető a megküldött szerződést aláírva postai úton a szolgáltató címére megküldi. Ezen beérkezett szerződési dokumentumot a szolgáltató megvizsgálja, és amennyiben hitelességéről és az aláírás tényéről meggyőződött azt nyilvántartásba veszi 8 munkanapon belül elektronikus email, postai úton, telefonos megkeresés útján visszaigazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét.

A szóban megkötött szerződések létrejötte a Szolgáltató teljesítésének, Előfizető által történt igazolásával bizonyítható.

Az igénybejelentő az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlat elektronikus úton történő kitöltésével, vagy email útján a szolgáltató hivatalosan, a kapcsolattartásra megadott [info@dunanet.hu](mailto:info@dunanet.hu) címen, illetve az ügyfélszolgálati telefonon (+36 25 404444), amelyet szolgáltató az előfizetői igény alapján legkésőbb 15 napon belül történő elektronikus úton, vagy telefonos megkeresés után történő visszaigazolásával fogad el, vagy az igény pontosítását kéri. Az igény vagy a pontosított igény visszaigazolása után az előfizető igényének a szolgáltató általi teljesíthetőségét felméri és erről 15 napon belül nyilatkozik. Amennyiben az igény a szolgáltató részéről teljesíthető a szolgáltató vagy hivatalos ügynöke szerződési ajánlatot tesz (egyedi előfizetői szerződés), amelyről az előfizető nyilatkozhat (a szerződés aláírásával), hogy elfogadja azt.

Amennyiben valamely okból kifolyólag az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére az előfizetői szerződés megkötése előtt kerül sor, az előfizetői szerződés – a szolgáltatás igénybevételével, illetve a számla kiegyenlítésével – ráutaló magatartással jön létre. Ráutaló magatartás alapján szerződés csak akkor jöhet létre, amennyiben az Előfizető által a szerződés lényegi tartalma ismert volt a cselekményt megelőzően, illetve azt tevőlegesen elfogadja.

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, vagy egyéb felhordó hálózat, ezen műszaki feltételek részletesen a csomagnál kerülnek ismertetésre (ÁSZF I. melléklet). Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

## **2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok**

Szerződéskötéshez szükséges dokumentumok, és adatok az előfizető részéről:

Természetes személlyel kötendő szerződés esetén:

- anyja neve
- születési hely és idő
- szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok
- szükséges igazoló okiratok: személyi igazolvány, meghatalmazás esetén a hiteles

meghatalmazás és a meghatalmazott személyigazolványa, egyéb azonosító okirata

Üzleti /intézményi előfizető esetében:

- igénylő neve
- székhelye
- adószám
- postai címe
- szükséges dokumentumok: hiteles és aktuális cégkivonat, aláírási címpéldány az aláíró részéről, illetve a meghatalmazás esetén a meghatalmazó aláírási címpéldánya, valamint a meghatalmazott személy azonosító fényképes okirata (pl. személyi igazolvány), cégbejegyzésről szóló cégbírósági bejegyzés okirata.

Közösen szükséges adatok:

- a szolgáltatás hozzáférési pont létesítési helye
- díjfizetésének módja
- csatlakoztatott berendezések tulajdonjoga
- előfizetői adatok kezeléséhez szükséges adatok
- az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások.
- az igényelt szolgáltatások felsorolása

### ***2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai.***

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A forgalom szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

Amennyiben az előfizető olyan internet igényt jelent be, amelynek kiszolgálásához valamilyen kiegészítő szolgáltatás megléte szükséges, a bejelentett igény teljes értékűen kizárólag a kiegészítő szolgáltatás létrejötte után teljesíthető.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével őt megillető jogokat részben vagy egészében harmadik személyre ruházza át. Az előfizető a szolgáltatást más részére nem adhatja tovább a szolgáltató írásos engedélye nélkül. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás használatáért. Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

#### **2.3.1 Változás az előfizető illetőleg az igénylő adataiban**

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

#### **2.3.2 A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A szolgáltatás elérhetősége a megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkori aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton és a szolgáltató honlapján a <http://www.dunanet.hu> címen megtekinthető. Valamint az ÁSZF mellékleteként a szolgáltatás leírásában is szerepel hol vehető igénybe.

### **2.3.3 A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (I. sz. melléklet, IV. sz. melléklet).

A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést. A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést. A szolgáltató nem köteles szerződést kötni olyan igénylővel amelynek a szolgáltatóval szemben bármilyen tartozása van, vagy a korábbi szerződését a a szolgáltató az előfizető hibájából egy éven belül felbontotta.

A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. (pl. Kábeltelevíziós internet, RLAN szolgáltatás). A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét a megkötött hálózathasználati szerződések alapján szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a <http://www.dunanet.hu> honlapon is folyamatosan elérhető, valamint az adott szolgáltatáscsomag tulajdonságaként az I. számú melléklet tartalmazza.

### **2.3.4 A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama**

A szerződés határozatlan időre jön létre. A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha - ráutaló magatartással - a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 1 év, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

### **2.3.5 Szerződéskötés feltételhez kötése**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha

- az Előfizetőnek valamilyen előzőleg nyújtott szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.
- az Előfizető olyan nyilvántartásban szerepel amely kétségessé teszi, hogy a szolgáltatásának ellenértékét fizetni tudja. (Közös listák)

## **3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

### **3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján vezetékess távközlési szolgáltatást, internet hozzáférési szolgáltatást nyújt, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. szerint,

Az internet szolgáltatás a mellékletek szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF mellékletét képezi (I sz. mellékletek). A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze.

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt a törvény szerint értesíti ha ez szükséges.

### **3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségével földrajzi területe:**

A szolgáltatást az Előfizető az ÁSZF IV. sz. mellékletében tételesen felsorolt csomagokban és az azokban megjelölt földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe. A szolgáltatások területi igénybevételi helyeinek felsorolása: Besnyő, Dunaujváros, Ivánca, Pusztaszabolcs

### **3.3 Segélyhívó szolgáltatásra vonatkozó információk**

(A szolgáltatásban nem értelmezhető)

### **3.4 Egyetemes szolgáltatási információ**

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás

### **3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:**

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, faláttörés, stb.) ha az megvalósítható, - a szolgáltatás későbbi karbantartására is tekintettel – figyelembe kell venni.

Az előfizetői hozzáférési pont szolgáltatás típusonként változó, a leírást az ÁSZF I. sz. melléklete tartalmazza.

## **4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1 Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere.**

#### **4.1.1 A szolgáltató minőségi felelőssége**

A szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011 (XII.27) NMHH rendeletben foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket aszerint, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. A Szolgáltató nem köteles vállalni a célértékeket amennyiben a Szolgáltató előfizetőinek száma nem éri el az 1000 főt. A vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint honlapján közzéteszi és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti. Az egyes szolgáltatások minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF I. sz. melléklete tartalmazza.

#### **4.1.2 A szolgáltató minőségi felelősségének kivételei**

A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené. A szolgáltató nem tartozik felelősséggel a hatáskörén, illetve érdekkörén kívüli hibákért, ezek beszámítása a minőségi mutatók kivonásra kerülnek a hibás időszakokból

#### **4.1.3 A szolgáltató minőségi elhivatottsága**

A szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy szolgáltatása megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek.

#### **4.1.4 A szolgáltatás minőségének igazolása**

A szolgáltató a hatályos kormányrendeletben, illetve ÁSZF -iben meghatározott összes minőségi mutató vonatkozásában ellenőrzést folytat, és legalább évente gondoskodik a szolgáltatás megfelelőségének igazolásáról.

#### **4.1.5 Teendők a minőségi mutatók romlása esetén**

Ha az ellenőrzés a szolgáltatás megfelelőségét nem igazolja, a szolgáltató a minőség helyreállítása végett haladéktalanul intézkedik. A helyreállítási munka végeztével a korábban alul teljesített minőségi mutató ellenőrzését megismétli.

#### **4.1.6 A szolgáltatás minőségi ellenőrzésének módszere**

A szolgáltatás megfelelősége a hatóság felé hitelt érdemlően -a szolgáltató által - belső szolgáltatás ellenőrzésére alapozva - a saját felelősségére kiadott megfelelőségi nyilatkozattal történik.

#### **4.1.7 A megfelelőségi nyilatkozat minimális tartalmi elemei**

A megfelelőségi nyilatkozat minimális tartalmi elemeit a hatályos NMHH rendelet 1. számú melléklete tartalmazza (13/2011 (XII.27) NMHH).

#### **4.1.8 Megfelelőség mérés módszere**

A szolgáltató minden megfelelőség igazoláshoz műszaki dokumentációt dolgoz ki  
A szolgáltató a műszaki dokumentációt a származtatás kivételével az ASZF tartalmazza  
A műszaki dokumentációnak magába kell foglalnia különösen:

- a) a szolgáltatás leírását;
- b) a vállalt és teljesített minőségi mutatókat és azok belső vizsgálatának módszerét;
- c) a vizsgálati tervet, a felhasznált forrásadatokat;
- d) észlelt anomália esetén az intézkedésről és a megismételt ellenőrzés eredményéről készült jegyzőkönyvet;

#### **4.1.9 A szolgáltató a szolgáltatásainak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározása**

A szolgáltató a szolgáltatásainak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelményeket az adott szolgáltatáscsomag leírásánál (I sz. melléklet) az alábbiak szerint adja meg:

##### **4.1.9.1 Valamennyi szolgáltatás vonatkozásában:**

- a) szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje; (ÁSZF adott szolgáltatást részletező mellékletében)
- b) a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje; (ÁSZF 4.1.11. és I sz melléklet)
- c) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje; (ÁSZF 4.2. és I sz melléklet)
- d) szolgáltatás rendelkezésre állását (ÁSZF adott szolgáltatást részletező I sz. mellékletében)

##### **4.1.9.2 Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás esetén (I. sz. melléklet)**

- a) A szolgáltatás rendellenes szünetelése.
  - Az adatátviteli, illetve Internet-hozzáférési szolgáltatásnak a szolgáltatási terület egészét érinti, rendellenes, átmeneti szünetelésének időtartama, egy évben összesen legfeljebb 48 óra.
  - Az adatátviteli, illetve Internet-hozzáférési szolgáltatásnak az előfizetők legalább 10%-át érinti, rendellenes, átmeneti szünetelésének időtartama, egy évben összesen legfeljebb 96 óra.
- b) garantált fel- és letöltési sebesség a szolgáltatás leírásában részletezett táblázat szerint.

(ÁSZF I, melléklet)

c) bit hibaarány hozzáférési vonalanként nem értelmezhető

Hálózatunkon az előfizetők minél jobb kiszolgálása és a törvényi rendelkezések betartása miatt folyamatos minőséget kell ellenőrizni.

Ezen ellenőrzések kiterjednek a hozzáférés létesítésekre, a hibák kivizsgálására, a rendelkezésre állásra valamint a sebességek ellenőrzésére.

#### 4.1.10 Közzétett minőségi mutatók elemei

A szolgáltató a szolgáltatásnak közzéteendő minőségi mutatói között az elmúlt naptári évre vonatkozó értékekkel szerepelteti az alábbi mutatókat:

- a) a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének a megrendelések 80%-ában teljesített határideje;
- b) a bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve, ebből
  - minőségi panaszok száma; ebből a jogosnak elismert minőségi panaszok száma,
  - forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a számlapanaszok száma; ebből a jogosnak elismert számlapanaszok száma,
  - ügyintézés elleni panaszok száma;
- c) a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárításának az esetek 80%-ában teljesített határideje. a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;
- d) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje;
- e) a szolgáltatással összefüggésben a szolgáltató ellen folytatott hatósági vizsgálatok száma; ebből a szolgáltatót elmarasztaló hatósági döntések száma;
- f) a megfelelőség igazolással kapcsolatban az a körülmény, hogy azt külső tanúsítás nélkül a szolgáltató maga igazolja.

#### 4.1.11 Ezen minőségi mutatók meghatározásai, értelmezései:

##### 4.1.11.1 Új hozzáférési létesítési idő:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban

**Értelmezés:** Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az előfizetőnél, amennyiben a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

**Kizárt esetek:**

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia,
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

**A mért jellemzők:** A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra.

**A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje:** Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes szerződéskötés között eltelt idő napokban.

Érvényesnek csak az aláírt szerződés tekinthető. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni. Az éves átlagot a bekötésekre fordított idő összes bekötésszám osztott ideje szolgáltatja.

**Az alapadatok forrása:** A szolgáltató nyilvántartásai. Az adatok származtatása a bekötéseket nyilvántartó dokumentációból történik.

**4.1.11.2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített ideje

**Értelmezés:** Minőségi panasz: a szolgáltató ügyfélszolgálatára hibabejelentésként érkező megkeresés.

Jogos minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

**Kizárt esetek:**

- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató
- érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,

**A mért jellemzők:** Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, a szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időszak.

**Az alapadatok forrása:** A szolgáltatói nyilvántartása a hibákról.

**4.1.11.3 A szolgáltatás rendelkezésre állása:**

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest (éves rendelkezésre állás).

**Értelmezés:** Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a

szolgáltatást valóban igénybe vehetik. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára semmiképp nem vehető igénybe.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- egyéb szolgáltató érdekköréhez tartozó, felróható szünetelés.

**Kizárt esetek:**

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- az előfizető szolgáltatásának egyéb szüneteltetése
- a szolgáltatás a honvédelmi, nemzetbiztonsági, közbiztonsági
- érdekeknek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése(kizárás).

**A mért jellemzők:** Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama a hiba regisztrációjától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idők összessége és a teljes időszak százalékos viszonya.

**Teljes elvi szolgáltatási időtartam:** Az az időtartam, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni (évi rendelkezésre állás).

**Az alapadatok forrása:** Ezen fontos adatot a szolgáltató által üzemeltetett központi felügyeleti rendszere szolgáltatja.

**4.1.11.4 Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége:**

Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezési aránya.

**Értelmezés:**

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 80%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

**Kizárt esetek:**

- ügyfélszolgálati időn kívüli telefonhívások
- szolgáltató hibáján kívüli elégtelenség

**A mért jellemzők:** ügyintéző bejelentkezési ideje másodpercben

**Az alapadatok forrása:** A vizsgálati tervben meghatározott diszkrét időpontonként végzett mérés jegyzőkönyvei.

**4.1.11.5 A le- és feltöltési sebesség:**

Az az garantált le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában ad.

**Értelmezés:** Az értékpár a belső ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen, vagy azzal jellegében megegyező ponton (tesztpont). Internet szolgáltatás esetén ezen adatoknál cél hogy olyan módon mérje a szolgáltató, hogy azt akár az előfizető maga is el tudja végezni, hogy összehasonlítás alapján reklamációt tudjon tenni. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre.

**A mért jellemzők:**

- A letöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért szolgáltató - előfizetői irányú sebesség (mbit/s)
- A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért előfizető - szolgáltató irányú sebesség (mbit/s).

**Az alapadatok forrása:** Mérési jegyzőkönyvek és vizsgálati jegyzőkönyvek.

Kizárások:

- a szolgáltató a sebességekért csak a saját hálózatában felel
- a sebességek nem kapcsolatonként hanem előfizetésenként értelmezendők

## **4.2 Hálózati forgalommérés, irányítás, menedzsment hatásai a szolgáltatás minőségére**

A szolgáltató - forgalommérésen alapuló számlázás esetén - a számlázási rendszerbe épített többszintű ellenőrzési folyamattal biztosítja a forgalom pontos mérését, az összeköttetés díjának hibátlan kiszámítását és megakadályozza a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatához, illetve a nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, valamint a számlázó rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést. Ennek érdekében meghatározza a számlázási rendszer nem megfelelő működése esetén teendő intézkedések körét, biztosítja az intézkedések végrehajtását és nyilvántartást vezet az ilyen eseményekről és a tett intézkedésekről.

### **4.2.1 Az adatgyűjtés módszere**

Az adatgyűjtéshez használt eszközöknek és módszereknek az alább részletezett feltételek mellett egy hónapos számlázási időszakra vonatkozóan kell biztosítaniuk az alábbiakban meghatározott pontossági értékeket:

- a) időmérésen alapuló szolgáltatás forgalommérését olyan pontossággal kell végezni, hogy az megfeleljen a jogszabályi előírásoknak;
- b) forgalommérést egyéb esetekben olyan pontossággal kell végezni, hogy egy adott összeköttetésben a számlázott forgalom és az ellenőrző mérés által kimutatott forgalom



között az eltérés ne haladja meg a számlázási rendszerben alkalmazott számlázási egység 1/2-ét;

- c) az összeköttetés kezdete/befejezése napi időpontjának meghatározása, valamint a napszakváltás időpontjának meghatározása másodperc pontossággal kell történjen a földrajzi időzónának, valamint a téli-nyári időszámításnak megfelelően korrigált csillagászati időhöz képest. A viszonyítási alap műszaki megvalósítását dokumentálni kell;
- d) a pontatlanul mért forgalmú összeköttetések száma nem lehet nagyobb, mint a szolgáltató által a tárgyidőszakban azonos módon mért forgalmú összeköttetések számának egy tízezrede;
- e) az összes pontatlanul mért forgalmú összeköttetés teljes számlázási összege nem haladhatja meg a szolgáltató által azonos módon mért forgalmú összeköttetésekre kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének az egy húszezred részét;
- f) forgalommérési adat csak a szolgáltatás igénybevétele esetén keletkezhet, és az adatállomány nem lehet utólag szerkeszthető;
- g) biztosítani kell, hogy a forgalommérési adatok a feldolgozó rendszerhez történő továbbítás során ne sérülhessenek, és ne lehessen azokhoz jogosulatlanul hozzáférni;
- h) öt hibásan kiszámolt összeköttetésből nem több mint egy eredményezhet túlszámlázást

#### **4.2.2 A számlakezelés körében a szolgáltató:**

- a) Az ÁSZF 7. pontjában foglaltak szerint teljesíti a számlák kiállítását, kiküldését, a szolgáltatói követelések behajtását;
- b) Teljesíti a személyes adatok védelmére vonatkozó külön jogszabályban meghatározott előírásokat és a védelem érdekében foganatosított intézkedéseket rögzíti (III. melléklet, ÁSZF 10. pontja);
- c) A vizsgált időszakban a szolgáltató által vállalt, az előfizetők által kért előfizetői név- és címváltozásokból eredő, a számlavezetési rendszerben történő átvezetési határidőn túli átvezetések mértéke nem haladhatja meg az egytized százalékot;
- d) Biztosítja a számlareklamációk kezelését és az egyes számlareklamációkkal kapcsolatos nyilvántartási kötelezettségek teljesítését az EHT. 138. §-val összhangban;
- e) Biztosítja az előfizető forgalmi szokásaitól jelentősen eltérő, valamint a kiugróan magas összegű számlák megkülönböztetett kezelését, és annak dokumentálását.

A szolgáltató az előfizető forgalmazását méri, és a rendellenes és extrém mértékű forgalmazást szankcionálja. Ennek módszere, hogy minden csomag tartalmaz egy mértéket amely fölött a szolgáltató korlátozhatja az előfizető sebességét az adott számlázási periódus (hónap) végéig. Ebben az esetben az előfizető a garantált és a maximális letöltési sebesség helyett egy előre meghatározott, és az előfizetési szerződésben valamint az ÁSZF csomagleírásában (ÁSZF I.sz melléklet) részletez.

Ekkor az előfizető ezt a garantált és maximált sáv szélességet használhatja a periódus végéig. A sebesség korlátozása ebben az esetben elsősorban a többi ügyfél internet hozzáférés minőségének megőrzésének érdekében történhet.

#### **4.2.3 Adatforgalmi mérés módszere**

A szolgáltató forgalom mérési módszerét az ÁSZF V. sz. melléklet tartalmazza.

### **4.3 Hálózat biztonságát és egységét befolyásoló események és fenyegetésekkel kapcsolatos tájékoztatás**

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait

rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a
- berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,
- az előre lefektetett, és az egyéni előfizetői szerződésben taglalt, valamint ezen ÁSZF II. számú mellékletét képező Elfogadható Előfizetői Magatartás dokumentumban foglaltakat sérti

előfizetőt a szolgáltatásból kizárhatja.

A hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai, logikai és adminisztratív intézkedésekkel - vagy ezek kombinációjával - biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel - látható rongálással járó vagy más feltűnő módon, illetve tiltott eszközök igénybevételével – lehetséges.

#### **4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

##### **4.4.1 Előfizetői végberendezés megfelelése**

Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő szabványok szerint forgalomba hozott számítástechnikai berendezést csatlakoztathat. Amennyiben ettől eltér, az összes ebből eredő kárért az előfizető felel. Az előfizetői végberendezés üzemeltetési és beállítása a felhasználó feladata, amennyiben ettől eltérően azt az előfizető kéri, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén az elvégzett munkáért valamint a kiszállásért díjat számíthat fel.

##### **4.4.2 Előfizetési végberendezés ellenőrzése**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja, ilyenkor ez az előfizető részéről történő súlyos szerződésszegésnek minősül.

### **5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

#### **5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.**

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében, vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén

##### **5.1.1 Előfizető érdekkörében bekövetkezett szünetelés.**

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 15 munkanappal. Határozott idejű szerződéskötés esetén az előfizetői szerződés a szüneteltetés idejével automatikusan meghosszabbodik.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott

naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap. A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértéke az előfizetés havi díjának fele.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által meghatározott szünetelési időtartam – ami nem lehet nagyobb mint a maximális időtartam – lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató visszakapcsolja a szolgáltatást, amiről az előfizetőt legkésőbb 24 órán belül értesíti.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek mellékletét képező Elfogadható előfizetői magatartásban foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

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

Ha a szolgáltatás a fentebbiek szerint az előfizető hibájából szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult a szolgáltatásként adott, vagy kapcsolt szolgáltatásként kezelt elektronikus postafiókból az elektronikus leveleket törölni.

Azon szolgáltatások, melyeknél ez technikai vagy egyéb sajátos okok miatt nem kivitelezhető (pl. Domain név fenntartás) nem szüneteltethetők.

### **5.1.2 A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén**

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 2 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre -- ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást --, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 2 napot.

## **5.2 A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

### **5.3 Díjtartozás**

Ezen korlátozás akkor léphet életbe ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejárataig nem egyenlíti ki. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti és ezt írásban szolgáltató felé igazolja, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani az előfizető írásbeli kérésére. Az előfizető vállalja, hogy a visszakapcsolási díjat kifizeti, amit a szolgáltató a visszakapcsolást követő hónapban számláz ki.

### **5.4 Műszaki kifogás**

Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező vagy rosszul beállított végberendezést csatlakoztatott.

### **5.5 Jogosulatlan továbbértékesítés**

Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

### **5.6 Szolgáltatás feltételeiben történő változás**

Közreműködő szolgáltatóval szembeni vita esetén, amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és a (5.3) valamint a (5.4) illetve a (5.5) pontokban meghatározott feltételek az előfizető által - a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

## 6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem számít valós hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll, továbbá ha bármilyen harmadik fél által adott és a szolgáltató által elháríthatatlan körülmény okozza a hibát.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát a lehetséges legrövidebb időn belül de annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Az internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról, illetve kábeltelevíziós internet esetén a kábeltelevíziós szolgáltatási szerződés meglétéről.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért -- felróhatóságtól függetlenül -- helyt állni.

Amennyiben a Szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosít az Előfizető részére. A Szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag használatáért a teljes kockázatot az Előfizető viseli. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati

dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag használhatatlan, úgy azt a Szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az Előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatával hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen, vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfél azonosító számát, valamint a teljes körű hibabejelentésnek minősülő adatsort.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak elemeit a 6.4 pont tartalmazza, a vizsgálat eredményével egyetemben. A telefonos ügyfélszolgálat menürendszeres megoldása esetén a szolgáltató az ügyintézővel való kapcsolatfelvételt köteles az első szinten biztosítani ügyfélszolgálati időben, valamint nem kötheti azonosításhoz az ügyintézővel történő kapcsolatfelvételt.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan-tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a határidőbe. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

## **6.2 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése.**

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

Az Előfizető panaszait a szolgáltató feladata elbírálni. Az elbírálás folyamatát az ASZF 6.4 pontja tartalmazza.

Első sorban a Szolgáltató és az Előfizető a vitáik rendezésére egymás között törekednek, ennek

meghiúsulása esetén, az ÁSZF 6.6 pontjában részletezett lehetőségek közül választhat.

### **6.3 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés)**

A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

#### **6.3.1 Az ÁSZF vonatkozásában:**

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a felmondani.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet,

amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti. A hibabejelentéseknek elfogadásához az ÁSZF 6.1 -ben részletezett adatokat kell tartalmaznia

### 6.3.2 Kötbér alkalmazása hibás teljesítés esetén

A kötbér fizetési kötelezettséget a Szolgáltató ÁSZF-jének 7.4 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti.

Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- a hibát nem jelentették be;
- a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- a szolgáltatás szünetelése.



### 6.3.3 Kártérítés, előfizetői felelősség

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendelepszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért -- felróhatóságtól függetlenül -- helyt állni.

Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési Szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

A szolgáltató semmilyen közvetlen vagy közvetett kárért nem felel, amely e szerződés hatálya alatt nyújtott szolgáltatásának felhasználásából ered. A szolgáltató kárfelelőssége semmilyen körülmények közt nem lépheti túl a neki az előfizetői szerződés keretében fizetett összeget.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

### 6.3.4 Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

## 6.4 Az ügyfélszolgálat működése, panaszkezelés

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti a hibabehatárolást.

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll az előfizető rendelkezésére, amíg előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és az az alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját. az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, egyéb bejelentést tehet és panasszal élhet.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyet számára törvény ír elő. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 3 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetés, vagy internetes oldalán.

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfélazonosítóval és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfélazonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződés rendkívüli felmondással felmondani.

Ha az előfizető a fentebb meghatározott, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

## **6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

(szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető)

## **6.6 A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.**

A ÁSZF 6.2 pontja szerinti egymás közötti vitarendezés sikertelen és a Szolgáltató panaszkezelése eredményeképpen azzal valamelyik fél nem ért egyet, akkor peres illetve peren kívüli eljárást kezdeményezhet.

Az előfizető, illetve a szolgáltató független harmadik félként békéltető testületet vehet igénybe.

Az Előfizető fordulhat a Szolgáltató felügyeleti szerveihez.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Mindkét fél polgári peres eljárásban kezdeményezhet, amelyben a szolgáltató kiköti, hogy az illetékes bíróság a Szolgáltató székhelyének megfelelő illetékes bíróság.

Az eljárás módja, illetve a szervek elérhetőségei:

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mailen vagy személyesen tett – észrevételét kivizsgálja. Amennyiben az észrevétel Előfizetői panaszként értelmezhető, a reklamáció általános esetben az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül azt a Szolgáltató kivizsgálja, és az Előfizetőt értesíti a kivizsgálás eredményéről. Valamint tájékoztatja az ügyfelet milyen lehetőségei vannak abban az esetben, ha nem ért egyet a Szolgáltató által adott válasszal. A személyesen, illetve nem közvetlen módon tett szóbeli panasz esetén a panaszt azonnal kivizsgálja, amennyiben ez nem lehetséges arról jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon érkező bejelentés, észrevétel, reklamáció (panasz) esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mailen keresztül válaszol.

Az Előfizető panaszának elutasítása esetén jogosult panaszát Békéltető Testület elé tárnai vagy a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, vagy a területileg illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is fordulhat.

Elérhetőségek:

Fejér Megyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. (22) 510-310

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

1133 Budapest Visegrádi u.106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0680

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest Pf.: 75. Telefon (1) 457-7141

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest József krt 6. Telefon: (1) 459-4800

## **7 Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

### **7.1 A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.**

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás).

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Az egyes szolgáltatások díjait, az aktuális árjegyzék tartalmazza amely az ÁSZF IV. sz melléklete.

A díjazás és számlázás alapelvei:

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett

szolgáltatás-csomagok árát a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével szabadon állapítja meg.

### 7.1.1 A számlázás módja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, vagy a szolgáltató által kézbesítve történik. Elektronikus számlázás esetén a kézbesítés az előfizetéshez tartozó e-mail címre történik a számla kézbesítése. A szolgáltató ahol számára ez megoldható elektronikus számlázást alkalmaz. Aktív előfizetés esetén a számla a fizetési periódus kezdetétől számított 15 nap. Inaktív előfizetés esetén ettől a szolgáltató eltérhet.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 7. napon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt az ÁSZF 6 pontjában foglaltaknak megfelelően.

### 7.1.2 Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik.

Hónapközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díjkedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig

tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

### **7.1.3 Forgalmi díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

### **7.1.4 Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- a) átírási díj
- b) áthelyezési díj
- c) korlátozásból való visszakapcsolás díja
- d) Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- e) díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- f) Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- g) díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja, értesítések adminisztrációs díja
- h) szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza (ÁSZF IV).

### **7.1.5 Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben -- az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére -- érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árak igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét. A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevéleges magatartással elfogadta.

### **7.1.6 Kedvezmények**

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

### **7.1.7 A számlázási időszak módosítása**

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján (<http://www.dunanet.hu>) vagy az ügyfélszolgáltatótól szerezhet tudomást.

### **7.1.8 Késedelmi kamat**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

### **7.1.9 Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat**

A feltételes kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák, vagy az előfizetői szerződés részletezi.

### **7.1.10 Szünetelés**

A Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére havonta csökkentett díjat számlázni. Ezen díj mértékét és szabályait jelen ÁSZF 5.1 pontja tartalmazza.

## **7.2 Díjfizetési módok**

Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy hitelintézetten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen elmerülő bakköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézetten keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szolgáló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról

- (csoportos beszedési megbízás)
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szolgáló közlemény, számlasorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az Előfizető viseli a felelősséget).

### 7.3 Kártérítés

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonyában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

#### 7.3.1 A kártérítési eljárás

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonyában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonyában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató kérelmét elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonyában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési és Média-ügyszói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

#### 7.3.2 Vis maior

Vis maiornak minősülő kimaradás illetve hiba miatt a Szolgáltató kártérítési kötelezettséget nem vállal. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség adott szintjén nem háríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó

jogszabályok lényeges módosulása, vagy egyéb esemény amely a szolgáltató érdekkörében nem hárrítható el.

## 7.4 **Kötbér**

A szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

### 7.4.1 **A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke**

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj, telepítési díj esetében egy tizenötöd része, telepítési díj hiányában egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön szerződésben rendelkezik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

### 7.4.2 **Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér**

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1) eredménytelen elteltétől a hiba



elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

#### **7.4.3 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### **7.4.4 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (12.2.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### **7.4.5 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 12.1.2. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### **7.4.6 Meghiúsulási kötbér**

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér felét köteles megfizetni.

## **8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai**

(Nem része a jelen szolgáltatásnak.)

## **9 A szerződés időtartama**

### ***9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei***

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása a Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja, kivétel az Egyéni előfizetők maximális előfizetési ideje amely maximálisan 24 hónap lehet.

Az előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében 12 hónap, legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A Felek határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató egyedi elbírálás alapján ír át
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt ha a Szolgáltató az Előfizető

hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

## 10 Adatkezelés és adatbiztonság

### 10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolási módja, továbbítása, kezelés időtartama

#### 10.1.1 Adatok köre

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen dokumentum a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. Az „előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

A szolgáltató az Eht 129. § valamint a Eht 157. § illetve az előfizető hozzájárulásával az előfizetőnek a következő adatait tartja nyilván:

- a) Az előfizető állomás azonosítója
- b) Az előfizető neve (cégszerű megnevezése) címe (lakóhely, tartózkodási hely székhely)
- c) A természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje
- d) Kiskorú, vagy korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje
- e) Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),
- f) Az előfizető személyi igazolvány száma, egyéb fényképes azonosító okirat száma
- g) Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)
- h) Az előfizető e-mail címe(i)
- i) Kapcsolattartó személy neve és a kapcsolattartó személy telefonszáma
- j) Nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma
- k) Az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén
- l) Az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója
- m) Forgalmi szolgáltatás esetén összes forgalom mértéke,
- n) Szolgáltatás mennyiségi egysége iránya és továbbított adat terjedelme, kezdő időpontja, a szolgáltatás igénybevételekor használt előfizetői berendezés azonosítója.
- o) Szolgáltatás igénybevételenek tartama
- p) Szolgáltatás igénybevételenek kezdete
- q) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok
- r) Előfizető által választott fizetési mód

- s) Előfizető által választott fizetési periódus
- t) Előfizető pénzügyi számlaszáma
- u) A tartozás hátrahagyása esetén előfizetői szerződés felmondásának eseményei
- v) Előfizetői kedvezmények, hűségnyilatkozat

A nyilvántartás oka a szolgáltatás végrehajtása, számlázása, a díjak beszedése valamint a szerződés figyelemmel kísérése.

Ügyfélszolgálati ügyekben illetve hibabejelentés esetén az Eht 141. § hangfelvétel útján vagy elektronikusan rögzíti a következő adatokat:

- a) előfizető/bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját
- b) előfizető/bejelentő hívószámát
- c) hibajelenség leírását
- d) hibabejelentés időpontját
- e) hiba okát
- f) hiba elhárítás módját, idejét

A szolgáltató az igénylő kifejezett hozzájárulásával kereskedelmi lista készítésének céljából illetve az előfizető kifejezett kérésére a következő adatokat tartja nyilván:

- a) Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe
- b) Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok

A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a <http://www.dunanet.hu> internetes cím alatt érhető el.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

Az előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.

Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

### **10.1.2 Az adatok tárolásának időtartama és módja**

Az adatok a szerződés megszűnése után szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők.

A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a panasz elbírálását követő esetleges

jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

### 10.1.3 A személyes adatok továbbításának esetei

A 10.1.1 pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

### 10.1.4 Közös adatállomány

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési

szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a közös adatállomány kialakítása céljából az alábbi adatokat adhatja át:

- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- az előfizető e-mail címe;
- az internet forgalmi adatok.

Adatátadás esetén a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak.

Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az előfizetőnek a törlés tényéről.

Az előfizető adatai az Eht 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető
- számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az
- előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont szerinti célra, az Eht. 157. § (7) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, valamint bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

## **10.2 Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok**

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

Az előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében.

Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

A 10.1.3. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben

a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhely (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

Az előfizető, hozzájárulási jogát az egyedi előfizetési szerződésben adhatja meg.

#### **10.2.1 Az adatvédelmi felelős**

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Kupor László Attila

Beosztása: ügyvezető

Elérhetősége: Cím: Dunaújváros, Kossuth L, 37 fsz/2, Tel: +36 (25) 404 444

#### **10.2.2 Egyéb tájékoztatás**

A szolgáltató kiegészítő adatvédelmi tájékoztatója az ÁSZF III sz mellékletét képezi.

## **11 Az Előfizetői nyilatkozatok**

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### ***11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata***

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

### ***11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata***

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató

részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

### ***11.3 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat***

Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.

### ***11.4 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra***

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető adhatja szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

## **12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei**

### ***12.1 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok***

#### **Általános feltételek**

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét a kérelem benyújtásának az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított , lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni. A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán és honlapján közzétenni.



### 12.1.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

### 12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben 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,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az internet hozzáférési szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
  - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
  - ha az üzemeltető berendezések cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett elemei a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
  - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
- d) Az internet hozzáférési szolgáltatás keretében kínált szolgáltatások bekövetkezett változás indokolja a következők szerint:
  - az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott szolgáltatási elem elérhetőségének időpontját és ez az időpont letelt, vagy
  - az adott szolgáltatás kivételét kínálatból lakossági felméréseken alapuló adatok alapján.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a internet hozzáférés szolgáltatás keretében kínált elemi szolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### 12.1.3 Az Előfizetők értesítése

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

#### **12.1.4 Díjmódosítás**

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja az díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- jogszabály módosulása,
- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén – , mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

### ***12.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje***

#### **12.2.1 Átírás**

A szolgáltató az előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF vonatkozó mellékletében(IV. sz melléklet) található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

Átírás határozott idejű szerződés esetén kizárólag a Szolgáltató egyértelmű beleegyezésével lehet kezdeményezni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben íz átírással kapcsolatos

igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg. úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

### 12.2.2 Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A határozott idejű szerződés áthelyezése esetén, amennyiben azt a szolgáltató nem tudja teljesíteni (szolgáltatási területen kívülre kéri az áthelyezést vagy technikai akadály van az áthelyezésnek pl. vételi körzeten kívül van, központ nem elérhető az átköltözés helyén), az előfizető dönthet a szerződés megszüntetéséről, de ez esetben a határozott időre szóló szerződés kötelezettségét meg kell fizetnie a szolgáltató részére.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF IV. sz. melléklete tartalmazza. Az áthelyezés viszonylatában felmerülő egyéb költségekről a szolgáltató az előfizetőt az áthelyezést megelőzően tájékoztatja.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

### 12.2.3 Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

## 12.3 A szerződés normál és rendkívüli felmondásának szabályai az előfizető részéről

Határozatlan idejű szerződését az előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási idővel jogosult jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő számlázási időszak kezdőnapja.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

## 12.4 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje rendes felmondás esetén 30 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. Ha írásban nem tudja megküldeni, akkor elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján, (ezekben csak akkor, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, illetve az Elektronikus aláírásról szóló 2001. évi C. törvény 2.§ 12. szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek megküldték), vagy az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni (erre csak az előfizetői szolgáltatás szünetelése [136. § (1)] és a szolgáltató általi egyoldalú módosítás [132.§. (2)] esetében van helye). Kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt az ok megszűnését követően értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 24 órán belül sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b) 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, vagy
- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d) az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF mellékletét képező Elfogadható előfizetői magatartásban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszezszerűségét 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.

Ha az előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letele után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizetés túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy az előfizető részére előzetes bejelentés alapján személyesen az ügyfélszolgálaton jogosult díjvisszatérítésre. Bruttó 5000 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

Amennyiben az előfizető jelentős díjhátralékot halmoz fel, úgy a szolgáltató a telephelyén előfizető által elhelyezett berendezésekre zálogjogot érvényesíthet. Az előfizető részére a szolgáltatás igénybevételéhez a szolgáltató által átadott műszaki eszközök a szolgáltató tulajdonában maradnak, azokat a szerződés időtartamának lejártá, vagy a szerződés megszűnése esetén előfizető köteles saját költségén a szolgáltatónak haladéktalanul és hiánytalanul visszajuttatni, illetve a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködni a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosítani a használatára bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 15 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

#### **12.4.1 Előfizető elállása**

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:  
Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

#### **12.4.2 Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha az előfizetési szerződés máshogy rendelkezik, vagy a szolgáltatást az örökös átvállalja.  
A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében a vonatkozó hiteles cégbírósi végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

#### **12.4.3 A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása**

Amennyiben a Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

## **13 Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### **13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik. Az előfizető köteles betartani az ÁSZF II. sz mellékletét képező Elfogadható Előfizetői Magatartásban foglaltakat.

### **13.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kültéri és beltéri egységekhez és valamint a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-re vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizetőt a szerződés megszűnésének 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre



veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

Az előfizető köteles a részére átadott szolgáltatási berendezéseket visszaszolgáltatni, amennyiben az egyedi előfizetési szerződés másként nem rendelkezik, akkor a szerződés megszűnte után maximum 10 naptári nappal. Ezen kötelezettségét az ügyfélszolgálaton átvételi elismervénnyel igazolják. Ennek hiányában az eszközök visszaszolgáltatása nem teljesül, az előfizető kártérítési felelősséggel tartozik

Az előfizető részére átadott berendezések biztosításáról, illetve az elemek elleni védelméről az előfizető kötelessége gondoskodni. Amennyiben elemi kár éri a berendezéseket, a pótlásért a szolgáltató külön díjat számíthat fel.

### **13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

## **14 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.**

A kiskorúak védelmére ajánlott szűrőszoftver elérhetősége illetve a használatára és telepítésére vonatkozó tájékoztatás a [www.dunanet.hu](http://www.dunanet.hu) honlapon található meg.

## **15 Médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások, és a kínált műsorcsatornák**

(Jelen szolgáltatás vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.)a Szolgáltató biztosítja.

## **16 Alkalmazandó jogszabályok**

### **16.1 Jogszabályi változások**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete valamint az annak helyébe lépő 2/2015 (III.30) NMHH Elnöki rendelete alapján az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.

### **16.2 Megtett jognyilatkozatok**

Az Előfizető jelen hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 26. § (6) bek. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa / módosíthassa.

## Mellékletek

### **I. A. MELLÉKLET MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS (MIKRONET)**

#### **(I.A.1) A szolgáltatás leírása**

Előfizető szolgáltatótól szélessávú, mikrohullámú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel.

A mikrohullámú hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a szolgáltató bázisállomásaira, telepítési hozzájárulás az ingatlan tulajdonosától) adottak.

A rendszer az ISM szabad frekvenciasávot (ISM - Industrial, Scientific and Medical, ETSI, 2,4 Ghz-es és 5150 - 5850 MHz-es) használja az ügyfelek kiszolgálására. A beltéri vevőegység elhelyezése mellett szükséges egy kültéri antenna elhelyezése is.

A kapcsolat létrehozása után az előfizető gépét a beltéri berendezés ethernet interfészével kell összekapcsolni. A fizikai összeköttetés után szükség esetén a végponti számítógépre telepíteni kell az erre a célra alkalmas meghajtó programot, amelynek az összes szabványos operációs rendszer támogat (Windows(R), Linux(R)). A szolgáltatás átadása a beltéri berendezés ethernet portján TCP/IP protokollon történik. A szolgáltatás kiegészítő szolgáltatásként e-mail hozzáférést is tartalmaz.

#### **(I.A.2) Rendelkezésre állás**

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a Mikronet szolgáltatások esetén a szolgáltatás 95%, rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet szolgáltatást.

Az alkalmazott mikrohullámú technológia jellegéből adódóan az átviteli sebesség nem garantálható, azonban Szolgáltató biztosítja, hogy azon a hozzáférési ponton amelyre az előfizető a kliens eszközökkel csatlakozik, az előfizetői szerződés szerinti sávszélesség rendelkezésre áll. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató mérési rendszere alapján történik. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- a) előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- b) vis maior miatt történt
- c) a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: a szolgáltatást befolyásoló időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve

- a) a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- b) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,

- c) az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

### **(I.A.3) A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei**

A szolgáltatás igénybevételéhez az előfizetői hozzáférési ponton telepített IEEE 802.11b, IEEE 802.11g IEEE 802.11a, a szabványú mikrohullámú berendezés szükséges amelyet a szolgáltató biztosít az előfizető részére az előzetes helyszíni felmérés során meghatározott helyen. Az eszközöket a szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosítja az előfizető részére. Szükséges az előfizető részéről egy Internet kapcsolatra alkalmas számítógép, amely rendelkezik ethernet csatlakozóval.

A szolgáltatás kizárólag a telepítési helyszínén, megfelelő berendezés telepítése mellett érhető el. Távközlési hálózatok összekapcsolása nem történik.

A szolgáltató által kiépített végpont csak fix IP cím igénylése esetén alkalmas helyi szerverek üzemeltetésére.

*Protokollok, interfészek:*

TCP protokoll, IP Protokoll  
fizikai interfész RJ45  
ethernet IEEE 802.3  
enkapszuláció ethernet II

Kapcsolati rendszer: közvetlen hálózati csatlakozás, DHCP, statikus routolás

Minden IP csomag, mely az előfizető IP cím tartományából való címmel rendelkezik az előfizető

hálózata felé van irányítva. Minden IP csomag az előfizetői útválasztón, mely nem az előfizető tartományából kapta a célállomás címét a szolgáltató felé van irányítva.

*Általános paraméterek:*

protokoll TCP/IP  
alap IP címtartomány méret /32(1db) nem publikus tartomány

Átlagos elérési idő:

Az előfizetői vonali terheléstől függ. Átlaga: 3-100ms

A központi routertől mérhető átlagos válaszidők éves szinten:

nemzetközi irányba nem nagyobb, mint 150 ms  
belföldi irányba a BIX-ig nem nagyobb, mint 50 ms

Csomagvesztés (Packet loss):

nemzetközi irányban 5%  
BIX irányban 2%

### **(I.A.4) Egyedi feltételek**

A szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül, egy előre egyeztetett időpontban a kívánt hozzáférési ponton helyszíni felmérést végez. A felmérési idő az előfizetővel történő egyeztetés alapján - az előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt. A szerződéskötést a szolgáltató minden esetben az előzetes megvalósíthatósági felméréshez köti. Amennyiben a szolgáltatás kiépítését bármilyen körülmény meggátolja, arról szolgáltató előfizetőnek a megrendeléstől számított 30 napon belül, vagy a közös megegyezéssel meghosszabbított időpontig értesítést ad.

Szolgáltató által a 2.4GHz-es, valamint 5,6GHz-es sávokban nyújtott szolgáltatásainak harmadlagos rádióalkalmazási prioritása, valamint az előforduló zavarok miatt, rendszeresen előfordulhatnak a névlegesen megadott sáv szélességeknél alacsonyabb értékek is. Ezekből eredő kifogásokért Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatra bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget

vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért -- a felróhatóság függvényében -- felelősséggel tartozik.

Az előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az előfizető kötelezettsége.

Az Internet szolgáltatás beszerelésének egyszeri, kiépítési díja az alábbi eszközök felszerelését tartalmazza:

- a) fali vagy erkély antenna kitartó, dübelekkel
- b) maximum 5 méter hosszúságú koaxiális antenna kábel, a megfelelő csatlakozókkal szerelve
- c) összekötő antenna kábel („pig tail”)
- d) wireless bridge
- e) távtáplálás (Power over Ethernet)
- f) maximum 20 méter UTP kábel
- g) kábelrögzítő
- h) maximum 5 méter hosszú patch kábel
- i) UTP aljzat

A helyszíni felmérés során, amennyiben további anyagok felhasználására van szükség, az előfizetőt a kiépítést végző szerelő pontosan tájékoztatja. A kapcsolathoz szükséges kábelelést kizárólag a DunaNet szakembere végezheti, amennyiben a munka olyan szaktudást, vagy jogosultságot igényel, amellyel az előfizető, illetve annak alkalmazottja is elvégezheti, ez esetben a DunaNet-nek véleményezési joga lehet amely során megállapíthatja, hogy az Előfizető részéről kiépített szakasz nem felel meg arra, hogy azon szolgáltatást lehessen végezni. Ez esetben az előfizetőnek a kapcsolat létrehozásának érdekében javítást kell kezdenie, addig, míg az általa épített szakasz meg nem felel a kapcsolat létrehozásához. Amennyiben ezen munkát a Szolgáltató végzi, ellenértéket kérhet a szolgáltatásért.

### ***(I.A.5) Áthelyezés***

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére -- a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén -- közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

**(I.A.6) Minőségi célértékek:**

Hálózati mutatók :

<b>Megnevezés</b>	<b>Meghatározás (NMHH 13/2011 rendelet alapján)</b>	<b>Mérési módszer</b>	<b>Célérték</b>
Új előfizetés létesítése	12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja	72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az rendszerfelügyeleti rendszer adja	95,00%
Díjreklamációk	12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje	- a mutató a panasz regisztrálása és az arra adott válasz között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélszolgálat nyilvántartása adja	30 nap
A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége	- a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a telefonos ügyfélszolgálat 60 másodpercen belül, ügyfélszolgálat elérésének aránya	- a mutató a szolgáltató ügyfélszolgálatára ügyfélszolgálati időben történő telefonon hívások alkalmával az eltel idő a az ügyfélszolgálat bejelentkezéséig. Az adatokat a telefonos ügyfélszolgálat folyamatos ellenőrzése nyújtja	80%

## Egyedi mutatók

<b>Megnevezés</b>	<b>Meghatározás</b>	<b>Mérési módszer</b>	<b>Célérték</b>
<i>Garantált le- és feltöltési sebesség</i>	<i>- az a garantált s le- illetve feltöltési sebesség NMHH 13/2011 (XII. 27) szerint)</i>	<i>- a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja</i>	
<b>Garantált letöltési sebesség</b>			
<i>MikroAlap</i>			<i>0.12 mbit/s</i>
<i>MikroNormál</i>			<i>0.25 mbit/s</i>
<i>MikroMaxi</i>			<i>0.38 mbit/s</i>
<b>Garantált feltöltési sebesség</b>			
<i>MikroAlap</i>			<i>0.06 mbit/s</i>
<i>MikroNormál</i>			<i>0.06 mbit/s</i>
<i>MikroMaxi</i>			<i>0.12 mbit/s</i>

\*bit hibaarány nem értelmezhető a kapcsolat jellege miatt

## **I.B MELLÉKLET DUNANET KÁBELNET INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS KÁBELTELEVÍZIÓS HÁLÓZATON KERESZTÜL**

### ***(I.B.1) Szolgáltatás leírása***

A kábeltelevíziós internet szolgáltatás egy kiépített kábeltelevíziós kábelrendszert felhasználó internetes megoldás, az Előfizető a részére biztosított kábelmodemmel, csatlakozik a kábeltelevíziós hálózathoz, és a modemet üzemeltető fejjállomási egységhez a szolgáltatás átadási pont a modem Ethernet csatlakozója, amelyhez az Előfizető szabványoknak(10BaseT, 802.3, TCP/IP) megfelelő számítástechnikai berendezését csatlakoztathatja egyenes bekötésű UTP kábellel. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (ún. „downstream”) frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 8 MHz sávban), és egyet a „felfelé” irányuló (ún. „upstream”) frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 8 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen. Az Internet-hozzáférés által igénybe vett kétirányú kommunikáció aszimmetrikusan veszi igénybe a kábelhálózatot, mivel „felfelé” a kérések, „lefelé” a nagyobb sáv szélességet igénylő letöltések történnek. A szolgáltatás átadási pontja a kábelmodem ethernet interfésze. A szolgáltatás kiegészítő szolgáltatásként e-mail hozzáférést is tartalmaz.

### ***(I.B.2) Rendelkezésre állás***

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a KábelNet szolgáltatások esetén a szolgáltatás 95%, rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet szolgáltatást.

Az alkalmazott közös csatorna technológia jellegéből adódóan az átviteli sebesség nem garantálható, azonban Szolgáltató biztosítja, hogy azon a hozzáférési ponton amelyre az előfizető a kábelmodem segítségével csatlakozik, az előfizetői szerződés szerinti sáv szélesség rendelkezésre áll.

A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató mérési rendszere alapján történik. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- a) előfizető részére a kábeltelevíziós szolgáltató által nyújtott kábeltelevíziós szolgáltatás hibájából eredő szolgáltatás kiesés
- b) előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- c) vis maior miatt történt
- d) a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: a szolgáltatást befolyásoló időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt,

illetve:

- a) a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- b) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- c) az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

### **(I.B.3) A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei**

A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató kábeltelevíziós partnere által telepített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábelmodem készülék, amely elvégzi a szükséges jelátalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen. Amennyiben az Előfizető még nem rendelkezik kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal, abban az esetben azt a Kábeltelevíziós Szolgáltatótól meg kell rendelnie amelyet az külön díj ellenében épít ki. A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató a szolgáltatás időtartama alatt ingyenesen bocsájtja az Előfizető rendelkezésére. Ezen kábelmodemet, a szolgáltatási jogviszony megszűnte után az Előfizetőnek kötelezettsége a Szolgáltató részére működőképes sértetlen, hiánytalan állapotban visszaszolgáltatni. A végpont beüzemelésekor az üzembehelyezésről, illetve az eszköz átadásáról a Szolgáltató Eszközátvételi Elismervényt tölt ki amelyen szerepel az átadott kábelmodem azonosítója valamint a kábelmodem és tartozékainak ára valamint a tartozék lista. Az átvételi elismervényt a beüzemelés helyszínén az Előfizető, vagy meghatalmazottja az azon szereplő adatokat ellenőrizve aláírásával hitelesíti, ezzel elismerve mind a beüzemelés tényét, mind az eszköz és tartozékainak átvételét. Amennyiben a szolgáltatási jogviszony megszűntekor a modemet az Előfizető nem szolgáltatja vissza, vagy az sérült, vagy hiányos állapotban van, a Szolgáltató az Eszközátvételi Elismervényen feltüntetett értékig követeléssel élhet az előfizető felé.

A szolgáltató által kiépített végpont csak fix IP cím igénylése esetén alkalmas helyi szerverek üzemeltetésére.

*Protokollok, interfészek:*

TCP protokoll, IP Protokoll  
fizikai interfész RJ45  
ethernet IEEE 802.3  
enkapszuláció ethernet II

Kapcsolati rendszer: közvetlen hálózati csatlakozás, DHCP, statikus routolás

Minden IP csomag, mely az előfizető IP cím tartományából való címmel rendelkezik az előfizető

hálózata felé van irányítva. Minden IP csomag az előfizetői útválasztón, mely nem az előfizető tartományából kapta a célállomás címét a szolgáltató felé van irányítva.

*Általános paraméterek:*

protokoll TCP/IP  
alap IP címtartomány méret /32(1db) nem publikus tartomány

Átlagos elérési idő:

Az előfizetői vonali terheléstől függ. Átlaga: 3-100ms

A központi routertől mérhető átlagos válaszidők éves szinten:

nemzetközi irányba nem nagyobb, mint 150 ms

belföldi irányba a BIX-ig nem nagyobb, mint 50 ms

Csomagvesztés (Packet loss):

nemzetközi irányban 5%

BIX irányban 2%

### **(I.B.4) Egyedi feltételek**

A szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül, a szolgáltatási végpontot kiépíti az előfizető által igényelt vételi helyen, amennyiben a kiépítés nem lehetséges, és ennek oka műszaki ok (visszirányú pont nincs, vagy nem létesíthető) az igény bejelentésétől számított 8 naptári napon belül értesíti az igénylőt, a felmerült problémáról, amennyiben a kiépítés műszakilag kizárt erről tájékoztatja az ügyfelet, amennyiben az igény műszakilag nem zárható ki,



és időbeli, valamint anyagi ráfordítással megoldható, az igénylőt értesíti a lehetőségekről, amennyiben a kiépítést az új feltételekkel elfogadja, a szolgáltató a vállalt időpontra a szolgáltatást kiépíti. Amennyiben az előfizető a kiépítés egyeztetése során a szolgáltatónak nem tud bejutást biztosítani a igénylési helyszínre úgy a kiépítés ideje meghosszabbodik a bejutás idejéig. Szolgáltató részben kábeltelevíziós szolgáltató berendezéseit használja az Előfizető ellátására, így az ezekben keletkezett áramellátási hibák, zavarjelenségek ellen tenni nem tud, ezekből eredő kifogásokért Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és használatra bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért -- a felróhatóság függvényében -- felelősséggel tartozik.

Az előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az előfizető kötelezettsége.

Az Internet szolgáltatás beszerelésének egyszeri, kiépítési díja az alábbi eszközök felszerelését tartalmazza:

- a) kábelmodem
- b) kábelmodem tápegység
- c) kábelmodem tápegység áramellátó kábel (230V)
- d) maximum 3 méter UTP kábel

A helyszíni felmérés során, amennyiben további anyagok felhasználására van szükség, az előfizetőt a kiépítést végző szerelő pontosan tájékoztatja. A kapcsolathoz szükséges kábeleztést kizárólag a DunaNet szakembere végezheti, amennyiben a munka olyan szaktudást, vagy jogosultságot igényel, amellyel az előfizető, illetve annak alkalmazottja is elvégezheti, ez esetben a DunaNet-nek véleményezési joga lehet amely során megállapíthatja, hogy az Előfizető részéről kiépített szakasz nem felel meg arra, hogy azon szolgáltatást lehessen végezni. Ez esetben az előfizetőnek a kapcsolat létrehozásának érdekében javítást kell kezdenie, addig, míg az általa épített szakasz meg nem felel a kapcsolat létrehozásához. Amennyiben ezen munkát a Szolgáltató végzi, ellenértéket kérhet a szolgáltatásért.

### ***(I.B.5) Áthelyezés***

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére -- a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén -- közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. Átlagos esetben az áthelyezés díja: 8000 Ft+AFA

**(I.B.6) Minőségi célértékek****Hálózati mutatók:**

<b>Megnevezés</b>	<b>Meghatározás (NMHH 13/2011 rendelet alapján)</b>	<b>Mérési módszer</b>	<b>Célérték</b>
Új előfizetés létesítése	12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja	72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az rendszerfelügyeleti rendszer adja	95,00%
Díjreklamációk	12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje	- a mutató a panasz regisztrálása és az arra adott válasz között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélszolgálat nyilvántartása adja	30 nap
A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége	- a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a telefonos ügyfélszolgálat 60 másodpercen belül, ügyfélszolgálat elérésének aránya	- a mutató a szolgáltató ügyfélszolgálatára ügyfélszolgálati időben történő telefonon hívások alkalmával az eltel idő a az ügyfélszolgálat bejelentkezéséig. Az adatokat a telefonos ügyfélszolgálat folyamatos ellenőrzése nyújtja	80%

Egyedi mutatók:

<b>Megnevezés</b>	<b>Meghatározás</b>	<b>Mérési módszer</b>	<b>Célérték</b>
<i>Garantált le- és feltöltési sebesség</i>	<i>- az a garantált s le-illetve feltöltési sebesség NMHH 13/2011 (XII. 27) szerint)</i>	<i>- a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja</i>	<i>Garantált le- és feltöltési sebesség</i>
<b>Garantált letöltési sebesség</b>			
<i>Haladó 2007/Haladó</i>			<i>.51 mbit/s</i>
<i>Profí 2007</i>			<i>1 mbit/s</i>
<i>Maxi 2010</i>			<i>4 mbit/s</i>
<i>Családi Élmény/Extra/Prémium/Haladó 2010</i>			<i>1 mbit/s</i>
<i>Profí 2010</i>			<i>2 mbit/s</i>
<b>Garantált feltöltési sebesség</b>			
<i>Haladó 2007/Haladó</i>			<i>0.06 mbit/s</i>
<i>Profí 2007</i>			<i>0.12 mbit/s</i>
<i>Maxi 2010</i>			<i>0.25 mbit/s</i>
<i>Családi Élmény/Extra/Prémium/Haladó 2010</i>			<i>0.12 mbit/s</i>
<i>Profí 2010</i>			<i>0.25 mbit/s</i>

\*bit hibaarány nem értelmezhető a kapcsolat jellege miatt

## II. MELLÉKLET ELFOGADHATÓ ELŐFIZETŐI MAGATARTÁS

A Szolgáltató hangsúlyt helyez arra, hogy Felhasználói az Internetet biztonságosan, hasznosan használják, hogy a kommunikáció során tartsák tiszteletben a hálózat többi tagjának érdekeit is. Ezért cserébe a Szolgáltató lehetőségei szerint megvédi Felhasználóit az ismert és kiszűrhető támadásoktól.

A Szolgáltatónak nincs módjában ezen irányelvek betartását állandóan ellenőrizni, azonban panasz, vagy az elvek megszegésének észlelése kapcsán minden észrevételt kivizsgál, és ezen irányelvek valamint a Szolgáltatási Szerződés alapján jár el.

1) Felhasználóinktól az alábbi irányelvek betartását kérjük:

- 1.1) A hálózati kapcsolat törvényességének betartása. Az Előfizetők nem használják az Internet hozzáférését törvény által tiltott tevékenységre, nem publikálnak vagy továbbítanak ilyen anyagokat. Előfizetőink nem publikálnak vagy továbbítanak számítógépes vírusokat.
- 1.2) Az Előfizetők nem kísérelnek meg illegális behatolást olyan Internetes gépekre, illetve nem próbálnak meg jogosulatlanul olyan szolgáltatásokat használni, melyekre belépési vagy használati jogokkal nem rendelkeznek. ("Betörési kísérletek")
- 1.3) Az Előfizetők nem kísérlik meg Interneten található gépek vagy technikai eszközök működését szándékosan megzavarni, vagy azok egyes vagy összes szolgáltatását szándékosan működésképtelenné tenni ("Denial of Service" támadások)

2) Felhasználóink irányában az alábbi elveket követjük:

- 2.1) A Szolgáltató nem szűri az Előfizető kimenő vagy bemenő forgalmát.
- 2.2) A 2.1 pont alól kivétel a technikailag illegális forgalom, mely magában foglalja a nem engedélyezett IP számokról vagy számokra irányuló forgalmat, illetve a technikailag elfogadhatatlan (szabványoknak nem megfelelő) adatcsomagokat.
- 2.3) A 2.1 pont alól kivételt képeznek azon adatforgalmak, melyek a Szolgáltató által ismert módon támadni próbálják az Előfizetőt. Ilyen módon a legtöbb (ismert), szűrhető támadás nem is jut el Előfizetőhöz, annak rendszerét nem veszélyezteti. Azonban amennyiben az Előfizető ezt kifejezetten kéri, számára a Szolgáltató az ilyen kiszűrt szolgáltatásokat is engedélyezi.
- 2.4) A 2.1 pont alól kivételt képeznek még az olyan bemenő forgalmak, amelyek az adott szolgáltatási csomaghoz nem engedélyezettek, vagy valamilyen, a Szolgáltató saját Felhasználóinak megszabott etikai szabályrendszerébe ütköznek.
- 2.5) A Szolgáltató kivizsgál minden olyan panaszt, ahol az Előfizető gépei ellen illegális behatolási kísérlet, illetve azok működésének szándékos megzavarása történt. A bizonyítható és megállapítható forrású támadások esetén a Szolgáltató segítséget nyújt a támadó felelősségre vonásában.
- 2.6) A Szolgáltató lehetőségei szerint szűrést végez a bejövő levelek esetén, hogy a Nem Kívánatos Levelek (UCE) ne jussanak el az Előfizetőhöz. Amennyiben az Előfizető ilyen levelet kap, és jelzi ennek tényét a Szolgáltatónak, lehetőségei szerint panaszt tesz az üzenetet küldő rendszer szolgáltatójánál, amennyiben ennek kiléte megállapítható.
- 2.7) A Szolgáltató ezen Irányelvek betartatásával lehetőségei szerint biztosítja, hogy Felhasználói használhassanak olyan publikus, ingyenes, egymás tiszteletben tartásán alapuló szolgáltatásokat, mint az IRC (Internet Relay Chat), News.
- 2.8) A Szolgáltató minden előfizetői adatot titkosan kezel, ezeket csak az érvényes törvénye által megszabott kötelező esetekben szolgáltatja ki a törvények által megadott körben. Kivételt képeznek ez alól ezen irányelveket rendszeresen és bizonyítottan megszegő Felhasználóink, azonban cégünk még ekkor is fokozottan figyelembe veszi az adatok privát voltát, és csak a legszükségesebb adatokat szolgáltatja ki.

- 2.9) Az Előfizető nem végezhet olyan tevékenységet, mely a Szolgáltató hálózatát vagy Internetes összeköttetéseinek működőképességét vagy funkcionalitását veszélyeztethetik.
- 2.10) Az Előfizető nem próbálkozhat a számára kötelezően kiosztott technikai paraméterek (IP szám, gateway és netmask információk, egyéb technikai paraméterek) a megadottól eltérő beállításával.
- 3) Egyes szolgáltatások etikus használata
- 3.1) Email (offline üzenetküldő, fogadó szolgáltatás)
- 3.1.1) Előfizető nem küldhet zaklató vagy egyéb etikai okból súlyosan kifogásolható levelet ismeretlen embereknek.
- 3.1.2) Előfizető nem küldhet szét Nem Kívánatos Üzleti Célú Leveleket (SPAM, Unsolicited Commercial E-mail – UCE), vagyis olyan e-mail reklámot (vagy egyéb a címzett által nem kért információt, tömegesen) melyet azok címzettje(i) nem kért(ek).
- 3.1.3) Előfizető nem küldhet hamisított fejléccel rendelkező e-mail-t.
- 3.2) On-line üzenetküldő szolgáltatások (IRC,CHAT,Fórum)
- 3.2.1) Előfizető tiszteletben tartja az egyes fórumok szabályait, és nem használja fel ezen rendszereket zaklatásra, illegális tevékenységre, kéretlen reklámozásra.
- 3.2.2) Előfizető figyelembe veszi az adott közösségi szerver által elvárt szabályokat.
- 4) Egyéb
- Ezen Irányelvet a Szolgáltató szükség esetén változtathatja. A változásokról külön nem értesíti Előfizetőit, a DunaNet ASZF mellékleteként megtalálható e dokumentum legfrissebb változata.

## III. MELLÉKLET ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### ***(III.1) Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme***

Az Internet Dunaújváros Kft (a továbbiakban: „szolgáltató” vagy „DunaNet”) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

Az DunaNet elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelésére, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve hozzá járul az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

### ***(III.2) A személyes adatok kezelésének jogi háttere***

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- a) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.;
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- c) A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- d) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- e) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- f) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.
- g) Az NMHH 6/2011-es számú rendelete

### ***(III.3) A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük***

*személyes adat:* a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: „érintett” vagy „előfizető”) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;

*adatkezelés:* az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is; *adatfeldolgozás:* az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

*adattovábbítás:* ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik;  
*nyilvánosságra hozatal:* ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

*adatkezelő:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

*adatfeldolgozó:* az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

*adattörlés:* az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;  
*közvetlen üzletszerzés:* azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

#### ***(III.4) Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése, ügyfélazonosítás***

A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét -- megfelelő felhatalmazás esetén -- a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

#### ***(III.5) Egyebek***

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

## IV. MELLÉKLET ÁRJEGYZÉK ÉS TÁJÉKOZTATÓ INTERNET SZOLGÁLTATÁSAINKRÓL

(ÉRVÉNYES 2009. JÚLIUS 1-TŐL)

### ***KábelNet szolgáltatás:***

#### Haladó Csomag

(csomag nem rendelhető)

- Maximálisan 1mbit/s le 0.12mbit/s feltöltési sebességű állandó jelenlétű átlagos elérésű csatlakozás az Internethez,
- Garantált sebesség a szolgáltató hálózatán belül: .5mbit/s le és .12mbit/s fel irányban.
- korlátlan adatforgalom
- 1 db e-mail cím (10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó, Nem publikus)
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja,
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van az előfizetői végponton visszirányú kábeltelevíziós csatlakozási pontra.
- A szolgáltatás egyszeri díja egy éves szerződés megkötése esetén: 6 666 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja két éves szerződés megkötése esetén: 0 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja egy éves szerződés megkötése esetén: 5 592 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja két éves szerződés megkötése esetén: 5 592 Ft + ÁFA

#### Haladó 2007 Csomag

(csomag nem rendelhető)

- Maximálisan 2mbit/s le .25mbit/s feltöltési sebességű állandó jelenlétű átlagos elérésű csatlakozás az Internethez,
- Garantált sebesség a szolgáltató hálózatán belül: 0.5 mbit/s le és 0.12mbit/s le irányban.
- korlátlan adatforgalom
- 1 db e-mail cím (10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó, Nem publikus)
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja,
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van az előfizetői végponton visszirányú kábeltelevíziós csatlakozási pontra.
- A szolgáltatás egyszeri díja egy éves szerződés megkötése esetén: 6 666 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja két éves szerződés megkötése esetén: 0 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja egy éves szerződés megkötése esetén: 4 720 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja két éves szerződés megkötése esetén: 4 720 Ft + ÁFA



## ***Díjsomagjaink mikrohullámon keresztüli Internet elérésre***

### **MikroAlap Csomag**

- Maximálisan 0.5mbit/s le 0.12mbit/s feltöltési sebességű állandó jelenlétű átlagos elérésű csatlakozás az Internethez,
- Garantált sebesség a szolgáltató hálózatán belül: 0.12 mbit/s le és 0.06mbit/s le irányban.
- 1 db e-mail cím (10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó, Nem publikus)
- korlátlan adatforgalom
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja.
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van az előfizetői végponton antenna
- A szolgáltatás ellátási területe: Besnyő
- Kizárólag olyan vételi helyen létesíthető, amely ingatlanon az azt megelőző 2 évben nem volt regisztrált cégünk által nyújtott internet hozzáfér valamint szolgáltatás és a létesítés lehetséges műszakilag, és a lefedett területen van.
- A szolgáltatás egyszeri díja egy éves szerződés megkötése esetén: 12 500 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja két éves szerződés megkötése esetén: 0 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja határozatlan szerződés megkötése esetén: 25 000 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja egy éves szerződés megkötése esetén: 2 560 Ft + ÁFA

### **MikroNormal Csomag**

- Maximálisan 2mbit/s le 0.25mbit/s feltöltési sebességű állandó jelenlétű átlagos elérésű csatlakozás az Internethez,
- Garantált sebesség a szolgáltató hálózatán belül: .25 mbit/sec le és .06mbit/s le irányban.
- korlátlan adatforgalom
- 1 db e-mail cím (10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó, Nem publikus)
- A szolgáltatás ellátási területe: Besnyő
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja,
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van az előfizetői végponton antenna kiszerezésre, valamint, a végpont a szolgáltató bázisállomására való rálátása szükséges feltétele a csomag igénybevételének.
- A szolgáltatás egyszeri díja egy éves szerződés megkötése esetén: 12 500 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja két éves szerződés megkötése esetén: 0 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja határozatlan szerződés megkötése esetén: 25 000 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja egy éves szerződés megkötése esetén: 4 720 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja két éves szerződés megkötése esetén: 4 720 Ft + ÁFA

#### MikroMaxi Csomag

- Maximálisan 8mbit/s le 0.5mbit/s feltöltési sebességű állandó jelenlétű átlagos elérésű csatlakozás az Internethez,
- korlátlan adatforgalom
- Maximum 5 db e-mail cím (címenként 10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó, Nem publikus)
- Garantált sebesség a szolgáltató hálózatán belül: 0.38mbit/s le és 0.12mbit/s fel irányban.
- A szolgáltatás ellátási területe: Besnyő
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja,
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van az előfizetői végponton antenna kiserelésre, valamint, a végpont a szolgáltató bázisállomására való rálátása szükséges feltétele a csomag igénybevételének.
- A szolgáltatás egyszeri díja egy éves szerződés megkötése esetén: 12 500 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja két éves szerződés megkötése esetén: 0 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja határozatlan szerződés megkötése esetén: 25 000 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja egy éves szerződés megkötése esetén: 9 990 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja két éves szerződés megkötése esetén: 9 990 Ft + ÁFA

(ÉRVÉNYES 2010. JÚNIUS 1-TŐL)

### **KábelNet szolgáltatás:**

#### Haladó Csomag 2010

- Maximálisan 2mbit/s le 0.25mbit/s feltöltési sebességű állandó jelenlétű átlagos elérésű csatlakozás az Internethez,
- Garantált sebesség a szolgáltató hálózatán belül: 1 mbit/s le és 0.12mbit/s fel irányban.
- korlátlan adatforgalom
- 1 db e-mail cím (10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó, Nem publikus)
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja,
- A szolgáltatás ellátási területe: Iváncsa
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van az előfizetői végponton visszirányú kábeltelevíziós csatlakozási pontra.
- A szolgáltatás egyszeri díja egy éves szerződés megkötése esetén: 6 400 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja két éves szerződés megkötése esetén: 0 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja határozatlan szerződés megkötése esetén: 25 000 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja egy éves szerződés megkötése esetén: 4 720 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja két éves szerződés megkötése esetén: 4 720 Ft + ÁFA

#### Profi Csomag 2010

- Maximálisan 4mbit/s le 0.38mbit/s feltöltési sebességű állandó jelenlétű átlagos elérésű csatlakozás az Internethez,
- Garantált sebesség a szolgáltató hálózatán belül: 2mbit/s le és .25mbit/s fel irányban.
- korlátlan adatforgalom
- 1 db e-mail cím (10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó, Nem publikus)
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja,
- A szolgáltatás ellátási területe: Iváncsa
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van az előfizetői végponton visszirányú kábeltelevíziós csatlakozási pontra.
- A szolgáltatás egyszeri díja egy éves szerződés megkötése esetén: 6 400 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja két éves szerződés megkötése esetén: 0 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja határozatlan szerződés megkötése esetén: 25 000 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja egy éves szerződés megkötése esetén: 6 720 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja két éves szerződés megkötése esetén: 6 720 Ft + ÁFA

#### Maxi Csomag 2010

- Maximálisan 8 mbit/s le 0.5 mbit/s feltöltési sebességű állandó jelenlétű átlagos elérésű csatlakozás az Internethez,
- korlátlan adatforgalom
- Maximum 5 db e-mail cím (címenként 10 MB-nyi tárhely az érkező e-mail-ek számára)
- 1db IP cím kiosztása (Nem állandó, Nem publikus)
- A szolgáltatást cégünk egyedi elbírálás alapján nyújtja,
- Garantált sebesség a szolgáltató hálózatán belül: 4mbit/s le és .25 mbit/s le irányban.
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van az előfizetői végponton visszirányú kábeltelevíziós csatlakozási pontra. A ellátás területe: Iváncsa
- A szolgáltatás egyszeri díja egy éves szerződés megkötése esetén: 6 400 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás egyszeri díja két éves szerződés megkötése esetén: 0 Ft + ÁFA

- A szolgáltatás egyszeri díja határozatlan szerződés megkötése esetén: 25 000 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja egy éves szerződés megkötése esetén: 9 990 Ft + ÁFA
- A szolgáltatás havi díja két éves szerződés megkötése esetén: 9 990 Ft + ÁFA

## **Egyedi díjtételek**

Szolgáltatás átírási díja:

Szolgáltatási kategóriától függetlenül: 5000 Ft + ÁFA

A szolgáltató, ezt csak abban az esetben számlázza, ha az átírás során az új Előfizető nem jogutódja a régi előfizetőnek

Szolgáltatás áthelyezési díja:

Kábelmodemes előfizetés esetén: 8000 Ft+ ÁFA

Mikrohullámon: alapidj: 8000 Ft+ÁFA, egyedi felmérést igényel az áthelyezés, anyagköltséggel, valamint munkaköltséggel egységesen nem lehet számolni, a felmérés alapján a díj meghaladhatja az alapidj mértékét

Korlátozásból való visszakapcsolás díja 2000 Ft+ ÁFA

Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja : Ingyenes

Díjtarozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja: 2000Ft + ÁFA

Díjtarozások, egyéb egyéb egyedi értesítések díjai: a felmerülő postai költségek növelve adminisztrációs díjjal.

Adminisztrációs díj: 290 Ft +ÁFA értesítőnként.

Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja: a megrendelt szolgáltatás alapidjának 50% -a havonta a szüneteltetés időtartamára

Díjtarozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja:a csomag díjának 50%-a

Szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja: alkalmanként 2000Ft+ÁFA

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyenlő elbánás elvét nem sértve a díjak beszedésétől eltekintsen.

## V. MELLÉKLET: ADATFORGALOM MÉRÉSE, SEBESSÉGMÉRÉS

Minden a nyilvános Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy a nyilvános Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerül.

A nyilvános Internet felé irányuló forgalomnak számít minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok) amelynek célja a Szolgáltató hálózatán kívül található és a nyilvános Internet felől érkezőnek minden Internet forgalom (TCP/IP csomagok), mely a Szolgáltató hálózatán kívülről érkezik. Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. A mért forgalmat az adatsomagok fejlécében található IP címek alapján rögzíti a rendszer és ezek alapján azonosítja, hogy melyik Előfizetőhöz tartozik az adatsomag.

Az alkalmazott hálózat üzemeltetési-felügyeleti rendszer biztosítja, hogy az Előfizető részére kiosztott IP címet csak az Előfizető használhassa. Amennyiben az Előfizető IP címe megváltozik (ez időről időre megtörténhet), abban az esetben a Forgalom Mérési Rendszer az új IP címhez fogja rendelni az Előfizető adatforgalmát.

A csomagban foglalt adatmennyiség 100%-ának elérésekor a rendszer a szolgáltatási csomagban az előfizető által által maximálisan elérhető sávszélességét 0.06 mbit/másodpercre csökkenti. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is – időbeli korlát nélkül – lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa.

Az adatforgalom összesítése folyamatosan történik, az egyedi szerződésben ismertetett weboldalon keresztül megtekinthető az aktuális forgalom.

A szolgáltató kizárólag a felbontási egységben bonyolított forgalmi információt tárolja el. Nem tárol e célból a forgalom mibenlétére vonatkozó információkat.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

A szolgáltató a hálózatában lévő sebességmérést a <http://speed.dunanet.hu/> oldalon keresztül teszi elérhetővé ez a hivatalos mérése a hálózati sebesség mérésnek amely a garantált sebesség tekintetében hivatalosnak számít.