

Készítés időpontja: 2005 február 2.
Utolsó módosítás időpontja: 2011 július 11.
Hatályos: 2011 augusztus 18.

Internet Dunaújváros Korlátolt Felelősségű Társaság

Internet-hozzáférési
szolgáltatás nyújtására vonatkozó

Általános Szerződési Feltételei

Kivonat

1. TARTALOMJEGYZÉK

Tartalomjegyzék

1. TARTALOMJEGYZÉK.....	1
2. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE	4
(2.1) A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei	4
(2.2) Az ügyfélszolgálat elérhetősége	4
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	4
(3.1) A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása	4
4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ FELTÉTELEK	4
(4.1) Előfizetés megkötése.....	4
(4.2) Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai	5
(4.3) Írásbeli szerződéskötés:	5
(4.4) Szóbeli vagy elektronikus úton kezdeményezett szerződéskötés:	6
(4.5) A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai, a szolgáltatás igénybevételének általános feltételei	6
(4.6) A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból	6
(4.7) A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai	6
5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)	7
6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE	7
(6.1) A szolgáltatások minőségi célértékei.....	7
(6.2) A szolgáltató minőségi felelőssége.....	7
(6.3) A szolgáltató minőségi felelőségének kivételei	7
(6.4) A szolgáltató minőségi elhivatottsága.....	8
(6.5) A szolgáltatás minőségének igazolása	8
(6.6) Teendők a minőségi mutatók romlása esetén.....	8
(6.7) Információk elérhetősége a minőségi mutatókkal kapcsolatosan.....	8
(6.8) Hatósági információszolgáltatás.....	8
(6.9) A szolgáltatás minőségi ellenőrzésének módszere.....	8
(6.10) A megfelelőségi nyilatkozat minimális tartalmi elemei.....	8
(6.11) Információk felhasználása.....	8
(6.12) Megfelelőség mérés módszere.....	8
(6.13) A szolgáltató a szolgáltatásainak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározása.....	9
(6.13.1) Valamennyi szolgáltatás vonatkozásában:	9
(6.13.2) Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás esetén (I. sz. melléklet)	9
(6.14) Forgalom alapú számlázás.....	9
(6.14.1) Az adatgyűjtés módszere.....	9
(6.14.2) A számlakezelés körében a szolgáltató:	10
(6.14.3) Hozzáférési szabályok:	10
(6.14.4) Adatforgalmi mérés módszere.....	10
(6.15) Közzétett minőségi mutatók elemei.....	10
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI	

IDŐSZAK	11
(7.1) Nyilatkozat az előfizető státuszáról.....	11
(7.2) A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama	11
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI	12
(8.1) Általános feltételek.....	12
(8.2) Változás az előfizető adataiban	12
(8.3) Átírás.....	13
(8.4) Áthelyezés	13
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK FELTÉTELEI	13
(9.1) Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	13
(9.2) A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén	14
10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI	14
(10.1) Díjtartozás.....	14
(10.2) Műszaki kifogás.....	15
(10.3) Jogosulatlan továbbértékesítés.....	15
(10.4) Szolgáltatás feltételeiben történő változás.....	15
11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK FELTÉTELEI	15
(11.1) A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről	15
(11.2) A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	15
12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK	17
(12.1) A szolgálat elérhetősége, működés rendje.....	17
(12.2) Hibaelhárítási célértékek	18
13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE	20
(13.1) Az Ügyfélszolgálat hely(i).....	20
(13.2) Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	20
(13.3) Vis maior	21
(13.4) Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	21
(13.5) Irányadó jog	21
(13.6) Illetékes bíróság	21
(13.7) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	22
(13.8) Adatkezelés, adatbiztonság	22
14. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE	22
(14.1) A számlázás módja	22
(14.2) Előfizetési díjak	22
(14.3) Forgalmi díjak	23
(14.4) Egyszeri díjak	23
(14.5) Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása	23
(14.6) Kedvezmények	24
(14.7) A számlázási időszak módosítása	24
(14.8) Késedelmi kamat	24
(14.9) Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat	24
(14.10) Szünetelés	24
(14.11) Közvetített szolgáltatás	24
15. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE	24
16. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	25
I.A MELLÉKLET MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS (MIKRONET).....	26
(I.A.1) A szolgáltatás leírása	26

(I.A.2) Rendelkezésre állás	26
(I.A.3) A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei	27
(I.A.4) Egyedi feltételek	27
(I.A.5) Áthelyezés	28
(I.A.6) Minőségi célértékek:.....	29
I.B MELLÉKLET DUNANET KÁBELNET INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS	
KÁBELTELEVÍZIÓS HÁLÓZATON KERESZTÜL	31
(I.B.1) Szolgáltatás leírása	31
(I.B.2) Rendelkezésre állás	31
(I.B.3) A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei.....	32
(I.B.4) Egyedi feltételek	32
(I.B.5) Áthelyezés	33
(I.B.6) Minőségi célértékek.....	34
II. MELLÉKLET ELFOGADHATÓ ELŐFIZETŐI MAGATARTÁS	36
III. MELLÉKLET ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM	38
(III.1) Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme	38
(III.2) A személyes adatok kezelésének jogi háttere	38
(III.3) A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük	38
(III.4) A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama	39
(III.5) A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai	40
(III.6) A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata	41
(III.7) Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése	41
(III.8) Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése, ügyfélazonosítás	41
(III.9) Szerződésmódosítás	41
(III.10) Reklamáció kezelés , hibabejelentés	42
(III.11) Követelés behajtás	42
(III.12) Közös adatállomány (Fekete lista)	42
(III.13) Előfizetői adatok nyilvánossága	43
(III.14) Egyebek	43
IV. MELLÉKLET ÁRJEGYZÉK ÉS TÁJÉKOZTATÓ INTERNET SZOLGÁLTATÁSAINKRÓL	44
.....	44
KábelNet szolgáltatás:.....	44
Díjcsomagjaink mikrohullámon keresztüli Internet elérésre	46
KábelNet szolgáltatás:.....	48
Díjcsomagjaink mikrohullámon keresztüli Internet elérésre	50
KábelNet szolgáltatás:.....	52
Egyedi díjtételek.....	54
V. MELLÉKLET: ADATFORGALOM MÉRÉSE, SEBESSÉGMÉRÉS.....	55

2. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE

(2.1) A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei

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, Dózsa György 4/C I/7.

A továbbiakban: szolgáltató vagy DunaNet.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján készült. 2008. január 1-től határozatlan ideig hatályos.

(2.2) Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Telefonszám: 1225, +36 25 404 444

Fax: +36 25 405555

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: H-2400, Dunaújváros, Dózsa György út 4/C

Postacím: H-2400, Dunaújváros, Dózsa György út 4/C. I/7.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfő-Csütörtök 9:00-12:00 13:00-17:00

Péntek: 9:00-13:00

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

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

(3.1) A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

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 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ FELTÉTELEK

(4.1) Előfizetés megkötése

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 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.

(4.2) Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

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 az előfizetővel a szolgáltatásra szerződést köt.

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

(4.3) Írásbeli szerződéskötés:

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 teljesíthetőségéről 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. 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 cégbirósági 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

(4.4) Szóbeli vagy elektronikus úton kezdeményezett szerződéskötés:

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 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 30 napon belül nyilatkozik. Amennyiben az igény a szolgáltató részéről teljesíthető a szolgáltató vagy hivatalos ügynöke az előfizetővel írásos szerződést köt.

(4.5) A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai, a szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

Az ÁSZF alapján a szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

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 ruhazza 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.

(4.6) 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.

(4.7) 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.

5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató az előfizetett szolgáltatás/szolgáltatások fajtájának függvényében az egyes szolgáltatások leírásában megadott határidőkkel teszi elérhetővé. (I sz melléklet) Amennyiben a leírás nem rendelkezik másként a szolgáltató vállalja az igények 90% -ra való tekintettel 30 naptári napon belüli teljesítését.

6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

(6.1) A szolgáltatások minőségi célértékei

A szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét részletesen az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó vonatkozó melléklet tartalmazza.

(6.2) A szolgáltató minőségi felelőssége

A szolgáltató szavatolja, 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. Ebben az esetben a tényt és a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti.

(6.3) A szolgáltató minőségi felelőségének 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 felelőséggel a hatáskörén, illetve érdekkörén kívüli hibákért, ezek beszámítása a minőségi mutatók kivonásra kerülnek a hibás időszakokból

(6.4) A szolgáltató minőségi elhivatottsága

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

(6.5) 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.

(6.6) 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.

(6.7) Információk elérhetősége a minőségi mutatókkal kapcsolatosan

A szolgáltatás megfelelőségének ellenőrzését követő 30 napon belül a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve internetes honlapján és a szokásos módon közzéteszi annak eredményét, a minőségi célértékek számszerű adataival, valamint az elmúlt naptári évre vonatkozó hasonló információkkal.

(6.8) Hatósági információszolgáltatás

A szolgáltató minden év január 31-ig a hatósághoz benyújtja az általa nyújtott szolgáltatások megfelelőségének az előző naptári évre vonatkozó, hitelt érdemlő igazolását abban az esetben, ha a tárgyévben legalább féléves időtartamban ténylegesen szolgáltatást nyújtott.

(6.9) 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.

(6.10) A megfelelőségi nyilatkozat minimális tartalmi elemei

A megfelelőségi nyilatkozat minimális tartalmi elemeit a hatályos kormányrendelet 3. sz. melléklete tartalmazza (345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet).

(6.11) Információk felhasználása

A hatóság a (13) bekezdés szerinti, az ÁSZF-ben rögzített mutatókat, valamint a (6.8) bekezdés szerint benyújtott igazolásokat piacfelügyeleti tevékenysége során felhasználhatja a tényállás tisztázására.

(6.12) Megfelelőség mérés módszere

A (6.9) bekezdés szerinti esetben a szolgáltató minden megfelelőség igazoláshoz műszaki dokumentációt dolgoz ki, és a hatóság részére csatolja.

A szolgáltató a műszaki dokumentációt a megfelelőség igazolás kiadásától számított két évig a hatóság számára rendelkezésre bocsátható módon, ellenőrzés céljából megőrzi.

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) a (6.6) bekezdés szerinti esetben a tett intézkedésről és a megismételt ellenőrzés eredményéről készült jegyzőkönyvet;

(6.13) 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:

(6.13.1) Valamennyi szolgáltatás vonatkozásában:

- a) szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje; (ÁSZF adott szolgáltatást részletező mellékletében)
- b) a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje; (ÁSZF 12. és I sz melléklet)
- c) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje; (ÁSZF 13. és I sz melléklet)
- d) szolgáltatás rendelkezésre állását (ÁSZF adott szolgáltatást részletező mellékletében)

(6.13.2) 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 vállalt szolgáltatáscsomagok szerint minimum 32kbps / 64 kbps, a szolgáltatás leírásában részletezett táblázat szerint.
- c) bit hibaarány hozzáférési vonalanként nem értelmezhető

(6.14) Forgalom alapú számlázás

A szolgáltató - forgalom mérésen 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.

(6.14.1) 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 forgalom mérését olyan pontossággal kell végezni, hogy az megfeleljen a jogszabályi előírásoknak;
- b) forgalom mérést 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

(6.14.2) A számlakezelés körében a szolgáltató:

- a) Az ÁSZF 14. 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);
- 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.

(6.14.3) Hozzáférési szabályok:

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 igénybevételeivel – lehetséges.

(6.14.4) Adatforgalmi mérés módszere

A szolgáltató forgalom mérési módszerét a V. sz. melléklet tartalmazza.

(6.15) Közzétett minőségi mutatók elemei

A szolgáltató a szolgáltatásnak a (6.7) bekezdése szerint 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,
 - forgalommérésen 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;
- 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.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

(7.1) Nyilatkozat az előfizető státuszáról

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a megfelelő adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők:

neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma, az igénybevétel helye. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

- Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők:

neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy egyesület, alapítvány esetében a megyei bíróságtól kapott nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma, az igénybevétel helye.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: (4.3) pontban részletezve.

(7.2) 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 lejáratára 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.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI

(8.1) 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 ügyfélazonosítással 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 15 nappal az ügyfélszolgálatán és honlapján közzétenni.

A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

A szolgáltatás/szolgáltatások díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- a) üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- b) hálózat műszaki korszerűsítése,
- c) jogszabály módosulása.

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékénél nagyobb mértékben.

A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzé tenni és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Amennyiben a díj módosítása az előfizető számára kedvezőtlen (díjemelés) az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

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

(8.2) Változás az előfizető 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.

(8.3) 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.

(8.4) Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szükséges jogi és műszaki feltételek megléte esetén a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a várható teljesítési időpontról értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Ha a szolgáltató az áthelyezés időpontjáról 15 napon belül nem értesíti az előfizetőt, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű lehet a kötbér összege. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK FELTÉTELEI

A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

(9.1) Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan, kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe, de határozott idejű szerződések esetén a szerződéses tartamba nem számít bele, a szüneteltetés időtartamával a lejárat meghosszabbodik. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők

esetén 3 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amelynek mértéke az igénybe vett szolgáltatás havi díjának fele.

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.

(9.2) 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 3 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.

10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI

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

(10.1) Díjtartozás

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 lejáratáig nem egyenlíti ki. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti és ezt írásban DunaNet 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 2 400 Ft (2 000 Ft + ÁFA) visszakapcsolási díjat kifizeti, amit a szolgáltató a visszakapcsolást követő hónapban számláz ki.

(10.2) Műszaki kifogás

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

(10.3) 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.

(10.4) Szolgáltatás feltételeiben történő változás

Közreműködő szolgáltatóval szembeni vita esetén, amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és a (10.1) valamint a (10.2) illetve a (10.3) 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.

11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK FELTÉTELEI

(11.1) A szerződés 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.

(11.2) 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 díjtartozás összecszerúségét 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, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből 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 letelte 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 e 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. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK

(12.1) A szolgálat elérhetősége, működés rendje

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 megkezdi 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 okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte és/vagy a hibát elhárította;
- c) a hiba kijavítását 96 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

(12.2) Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát a lehetséges legrövidebb időn belül de annak bejelentésétől legfeljebb 96 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 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.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi, 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 harminc 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, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc 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 harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

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 mindenkori 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 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.

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.

13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE

(13.1) Az Ügyfélszolgálat hely(i)

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a <http://www.dunanet.hu> weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

DunaNet Központi Ügyfélszolgálati Iroda

H-2400 Dunaújváros Dózsa György út. 4/C I/7,

nyitva tartás: Hétfő - Csütörtök: 9:00-12:00 13:00- 17:00 Péntek: 9:00-13:00

E-mail: info@dunanet.hu

Telefon: 1225

Telefax: +36 25 405 555

Hibabejelentő: ügyfélszolgálati időben: 1225 ügyfélszolgálati időn kívül: hangrögzítési szolgáltatás keretében és a hibabejelentes@dunanet.hu e-mail címen.

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 3 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

(13.2) Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

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 levelet, 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 lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az

előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló tartozása. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

Az előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, vagy a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (részletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

(13.3) *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.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

(13.4) *Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja*

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hibamegállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

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

(13.5) *Irányadó jog*

A szolgáltató és előfizető közötti viszony, a szolgáltatások és előfizetői jogviszony tekintetében a Magyar Köztársaság vonatkozó törvényei és jogszabályai tekintendők irányadónak.

(13.6) *Illetékes bíróság*

Az előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

(13.7) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

(13.8) Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit a jelen ÁSZF mellékletét képező adatkezelési, adatvédelmi szabályzat tartalmazza. III. sz. melléklet.

14. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE

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.

(14.1) 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, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

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 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13 pontban foglaltaknak megfelelően.

(14.2) 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 belesik.

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 tárgyhó 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.

(14.3) 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.

(14.4) 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
- h) szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza.

(14.5) 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/árúk igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az

igénybevételekor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

(14.6) Kedvezmények

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

(14.7) 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 ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

(14.8) 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 kétszerezésének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakokra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

(14.9) Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat

A feltételes kedvezmények igénybevételeinek feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

(14.10) Szünetelés

A Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére havonta csökkentett díjat számlázni, ami nem lehet több, mint a szolgáltatásért fizetendő havi díj 75%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén (<http://www.dunanet.hu>) tájékoztatja az előfizetőt.

(14.11) Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.