Dual-Plus Kft.

TELEFONSZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2012.július. 01

Utolsó módosítás: 2012 január 01

Az Ügyfélszolgálat címe: 3780 Edelény Tóth Árpád út 14.

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: Hétfő-Szerda 8-15 óra csütörtök 8-16 szombat 8-11

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 8:00-15:00 óra között
A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: 48-778899, 46-778899, 06-40-104670, 48-413336
E-mail: info@dualplus.hu
Honlap: www.dualplus.hu

Tartalomjegyzék

1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK 4
2. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE 6
3. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS TÁRGYA, TERÜLETI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA .6
3.1. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA 6
3.2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA....6
3.3. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TERÜLETI HATÁLYA 6
3.4. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK SZEMÉLYI HATÁLYA 6
3.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI HATÁLYA....7
4. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, MÓDOSULÁSA, MEGSZŰNÉSE 7
4.1. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉS....7
4.1.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén 7
4.1.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén 10
4.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésének korlátai 10
4.1.4. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei 11
4.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY MÓDOSÍTÁSA 11
4.3. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSE, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE ÉS KORLÁTOZÁSA 13
4.3.1. Az előfizetői jogviszony megszűnése 13
4.3.2. A Szolgáltatás szüneteltetése....16
4.3.3. A Szolgáltatás korlátozása 17
5. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 17
5.1. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI 17
5.1.1. Az Előfizető jogai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén 17
5.1.2. Az Előfizető jogai Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén 18
5.1.3. A Szolgáltatás igénybevétele 18
5.1.4. A Szolgáltatás szüneteltetésére irányuló kérelem....18
5.1.5. Az Előfizetői jogviszony felmondása....18
5.1.6. Adatvédelem 18
5.1.7. Tájékoztatás, információk kérése 19
5.1.8. Reklamáció....19
5.1.9. A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése 19
5.2. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI 19
5.2.1. Díjfizetés 20
5.2.2. Késedelmes Díjfizetés....21
5.2.3. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata....22
5.2.4. Adatszolgáltatás, adatváltozás bejelentése....22
5.2.5. Együttműködés, tájékoztatás....22
5.2.6. Hibabejelentés 22
6. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 23
6.1. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI 23
6.1.1. Az Előfizető személyes adatainak vizsgálata....23
6.1.2. A Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetése....23
6.1.3. A Szolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozása....23
6.1.4. Az Előfizetői hívószám megváltoztatása....24
6.1.5. Kártérítés követelése 24

6.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI 24
6.2.1. Szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása 25
6.2.2. A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása; A Szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége 25
6.2.3. Ügyfélszolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása
Fogyasztói érdekvédelem 25
6.2.4. Országos tudakozó szolgálat elérhetősége 26
6.2.5. Együttműködés, tájékoztatás 26
6.2.6. Ingyenes tételes számlamelléklet, hívásrészletező számlamelléklet 26
6.2.7. Adatkezelés, adatvédelem; Az Előfizetők személyes adatainak kezelése 26
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TÁRGYA. A SZOLGÁLTATÁS. A KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK 30
7.1. A SZOLGÁLTATÁS ELNEVEZÉSE 30
7.2. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA 30
7.3. A KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA 30
7.3.1. Földrajzi szám biztosítása 31
7.3.2. Hívásátirányítás 31
7.3.3. Hívófél-azonosítás 31
7.4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI 31
7.4.1. A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimálértékei 31
7.4.2. A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelősége 34
8. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT KEDVEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELE 35
9. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei 35
10. SZÁMHORDOZHATÓSÁG 44
10.1. A SZÁMHORDOZÁS FELTÉTELEI 44
10.1.1. Az Előfizető azonosítása 47
10.2. A SZÁMHORDOZÁS KEZDEMÉNYEZÉSE 47
10.3. SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁS HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONHÁLÓZAT ESETÉN 47
11. VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ALANYÁBAN. ENGEDMÉNYEZÉS. ÁTÍRÁS 47
12. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT MEGVÁLTOZTATÁSA 48
13. A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA 48
14. EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 49
15. 1. számú melléklet 54
16. 2. számú melléklet 55
17. 3. számú melléklet díjszabás 56
18. 4. számú melléklet egyéb szolgáltatási díjak 58
19. 5. melléklet szolgáltatás minőségi mutatói 61
20. 6. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén. 62
21. Számhordozási nyomtatvány 66

1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

ELŐFIZETŐ
Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes, illetve Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi. Az Előfizető egyetemlegesen felel a Számlafizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető a Számlafizetőtől elkülönülő szerződő fél, a Számlafizető meghatározás alatt – az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel – az Előfizetőt is érteni kell.

Természetes személy Előfizető meghatalmazottjaként olyan természetes személy járhat el, aki meghatalmazását közokirattal, vagy teljes bizonyító erejű magánokirattal igazolja.

EGYÉNI ELŐFIZETŐ
Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.

ÜZLETI ELŐFIZETŐ
Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes illetve Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki úgy nyilatkozott, hogy a Szolgáltatást gazdasági tevékenységi körében veszi igénybe.

IGÉNYLŐ
Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes illetve Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatot tesz, addig az időpontig, amíg az Előfizetői Szerződés létrejön.

SZÁMLAFIZETŐ
Az a magyar állampolgárságú vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldi állampolgárságú természetes illetve Magyarországon bejegyzett jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet (nem természetes személy), aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt – az Előfizetői Szerződésben meghatározott kivételekkel – a Számlafizetőt is érteni kell.

Természetes személy Előfizető meghatalmazottjaként olyan természetes személy járhat el, aki meghatalmazását közokirattal, vagy teljes bizonyító erejű magánokirattal igazolja.

EGYETEMLEGES FELELŐSSÉG
Egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind az Előfizető, mind a Számlafizető) az egész ellenszolgáltatással tartozik a Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük, azaz az Előfizető vagy a Számlafizető szerződés szerint teljesít vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, a Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett kötelezettsége megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek.

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS
A Szolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában az Internet hálózat beszédcélú felhasználásával nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távközlési szolgáltatást jelen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződés feltételeit betartani és az igénybevett Szolgáltatásért a Díjszabásban meghatározott díjat

határidőben megfizetni. A Szolgáltató köteles az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeket betartani.

Az Előfizetői Szerződés Egyedi Előfizetői Szerződésből, Általános Szerződési Feltételekből, és az Előfizetői Szerződés mindenkori mellékleteiből áll.

DÍJSZABÁS
A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjakat, érvényesítésének részletes szabályait külön Díjszabásban rögzíti, amely az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül elhelyezésre és az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves és elválaszthatatlan részét képezi.

ELŐFIZETŐI DÍJ
A Díjszabásban meghatározott, az Előfizető által fizetendő díjak összessége.

HAVI ELŐFIZETŐI DÍJ
Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság), a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért és az Előfizető által megrendelt havidíjas kiegészítő Szolgáltatásokért az Előfizető által fizetendő díj, amely havonta kerül kiszámlázásra.

FORGALMI DÍJ
Az azonos vagy különböző hálózatok Előfizetői közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszüntetéséig nyújtott beszéd- vagy adatátviteli szolgáltatásért, valamint a kiegészítő Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető által fizetendő díj.

TÁJÉKOZTATÁS / ÉRTESÍTÉS
A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz, ha a tájékoztatást ügyfélszolgálati helyiségében illetve internetes honlapján hozzáférhetővé teszi, valamint ha az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető telefonos Ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT
Az a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas hírközlő berendezés fizikai és logikai csatlakozásán keresztül a Szolgáltatást igénybe veszi.
Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja, az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szervere és az Előfizető Internet kapcsolatának találkozási pontja.

UTÓLAG FIZETETT SZOLGÁLTATÁS
A Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjat az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét követően utólag, havonkénti elszámolás keretében egyenlíti ki.

ELŐRE FIZETETT SZOLGÁLTATÁS
A Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjat az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően egyenlíti ki.

ON-LINE FIZETÉS
A Szolgáltató Internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott biztonságos Internetes oldalon bankkártyával történő fizetési mód.

FELTÖLTŐKÁRTYA AKTIVÁLÁS
Az Előfizető Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén egyenlegét Feltöltőkártya megvásárlásával is feltöltheti. Az egyenleg feltöltése az az időpont, amikor az Előfizető Feltöltőkártyáját a Szolgáltató internetes honlapján a kártya hátoldalán található sorozatszám és kódszám megadásával a honlapon található utasításoknak megfelelően, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán a megfelelő menüpont kiválasztását követően az ott elhangzott utasításoknak megfelelően aktiválja.

IGÉNYBEJELENTÉS
Az Igénylő Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló nyilatkozata.

AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA
A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket – módosítás esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra hozza, és Ügyfélszolgálatán illetve internetes honlapján ingyenesen elérhetővé teszi. Amennyiben a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési

Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, a Szolgáltató nem köteles a módosítást a hatálybalépést 30 nappal megelőzően nyilvánosságra hozni.

AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE
Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés megkötésével jön létre. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrejöttétől, vagy a felek által meghatározott időponttól kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását Előfizető részére.

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÍRÁSBAN
Az Előfizetői jogviszony az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által történő aláírásával, és az Általános Szerződési Feltételek, valamint az Előfizetői Szerződés mindenkori mellékleteinek a kifejezett elfogadásával, továbbá az Előfizetői Szerződésben meghatározott előre fizetendő díjaknak a megfizetésével jön létre.

2. A Szolgáltató neve: Dual-Plus Kft.
A Szolgáltató címe: 3700 Kazincbarcika Szegfű u. 21
Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: Hétfő-Szerda 8-15 óra csütörtök 8-16 szombat 8-11
A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: : 48-778899, 46-778899, 06-40-104670, 48-413336

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 8:00-15:00 óra között
A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: **:** 48-778899, 46-778899, 06-40-104670, 48-413336

E-mail: info@dualplus.hu honlap: http://www.dualplus.hu

3. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS TÁRGYA, TERÜLETI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA

3.1. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az *elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.,* és az egyéb távközlési és elektronikus hírközlésről szóló jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően hozta létre. Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy az Előfizetők számára hozzáférhető módon és közérthetően rögzítse a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit.

3.2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen szabályozza a Szolgáltató és az Előfizető jogait és kötelezettségeit, a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételeket, valamint a Szolgáltatással, illetve a Felekkel kapcsolatos egyéb lényeges körülményeket. Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltatóra a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, az Európai Uniós előírások és a Polgári Törvénykönyv kötelező erejű rendelkezései minden további kikötés nélkül is irányadók.

3.3. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TERÜLETI HATÁLYA

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén nyújtja. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén hol kívánja igénybe venni.

3.4. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK SZEMÉLYI HATÁLYA

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, és a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vételére előfizetői jogviszonyba kerülő valamennyi Előfizetőre.

3.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI HATÁLYA

Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkori módosítása a közzétételkor megjelölt időponttól kezdődően hatályos, és hatályban marad mindaddig, amíg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására jogosult.

4. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, MÓDOSULÁSA, MEGSZŰNÉSE

4.1. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

4.1.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Az Előfizetői Szerződés Utólag Fizetett Szolgáltatás esetén kizárólag írásban köthető meg.

4.1.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

Természetes személy esetén:

- Név, leánykori név;
- Születési hely, idő;
- Anyja leánykori neve;
- Személyi igazolvány száma / útlevél száma / jogosítvány száma és lakcímkártya száma;
- Állampolgárság;
- Állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő adatai.

Nem természetes személy esetén:

- Név;
- Cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- Adószám;
- Bankszámlaszám;
- Székhely.

4.1.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok

Természetes személy esetén:

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány és lakcímkártya;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány;

Nem természetes személy esetén

- gazdasági társaság esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat;
- egyéb szervezet esetén a szervezetet nyilvántartásba vevő bíróság vagy más hatóság által kiállított, a szervezet nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, vagy annak hiteles másolata;
- eljáró képviselő személyi igazolványa / útlevele;
- aláírási címpéldány;

- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

4.1.1.3. Igénybejelentés

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést írásban, továbbá személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, illetve telefonon lehet megtenni. Az igénybejelentést a leendő Előfizetőnek (Igénylőnek) vagy képviselőjének kell megtennie.

4.1.1.3.1. Írásban tett igénybejelentés

Az írásban tett igénybejelentést a Szolgáltatóhoz levélben, elektronikus levélben, faxon, vagy a Szolgáltató internetes honlapján az erre a célra készített formanyomtatvány on-line kitöltésével kell benyújtani, illetve a Szolgáltatónak kell küldeni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve.

Az írásban tett igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg.

Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató 8 napos határidő megjelölésével írásban megkéri az Igénylőt az igénybejelentésből hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt írásban nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

4.1.1.3.2. Személyesen, vagy telefonon tett igénybejelentés

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, vagy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán (48-413336) lehet a Szolgáltatóval közölni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg. Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, ennek tényét az ügyintéző szóban közli az Igénylővel, és 8 napos határidő megjelölésével megkéri a hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

4.1.1.4. Az igénybejelentés tartalmi elemei

- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye;
- Nyilatkozat, hogy az Igénylő Előfizetőként a Szolgáltatást Magyarország területén hol kívánja igénybe venni;
- Nyilatkozat, hogy az Igénylő a Szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja-e igénybe venni;
- Az igénybejelentés helye és ideje.

Ha az Igénylő a távbeszélő szolgáltatást a jelen Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően más szolgáltatótól vette igénybe, az igénybejelentés során nyilatkozhat, hogy a korábbi kapcsolási számát a Szolgáltatóhoz hordozza a korábbi előfizetői szerződésének egyidejű megszüntetésével. A számhordozás részletes szabályait a 9. fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató az írásban vagy telefonon tett hiánytalan igénybejelentés alapján az Igénylőnek 8 napon belül megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát, személyesen tett Igénybejelentés esetén az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát átadja.

Amennyiben az Igénylő a Szolgáltató Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát elfogadja, az Előfizetői Szerződés jelenlevő felek között nyomban, távollévő felek között akkor jön létre, amikor az Igénylő által aláírt és elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés annak minden mellékletével, és az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges összes nyilatkozatával együtt megérkezik a Szolgáltatóhoz. Az Igénylőnek a Szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot az ajánlat kézhezvételét követő legkésőbb 15 napon belül aláírva kell visszaküldenie a Szolgáltatóhoz.

4.1.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Az Előfizetői Szerződés előre fizetett szolgáltatás esetén írásban és ráutaló magatartással köthető meg.

4.1.2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

Természetes személy esetén:

- Név;
- E-mail cím.

Nem természetes személy esetén:

- Név;
- E-mail cím.

4.1.2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötése írásban

Írásban történő szerződéskötés esetén a szerződéskötésre az Előfizetői Szerződés Utólag Fizetett Szolgáltatásként történő igénybevételére vonatkozó szerződéskötési szabályok az irányadóak, azzal, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöttéhez a Szolgáltatás díjának megfizetése is szükséges. A Szolgáltatás díját a Szolgáltató Feltöltőkártyájának megvásárlásával, On-line Fizetéssel, Banki Átutalással, Postai Átutalással vagy készpénzbefizetéssel lehet megfizetni.

4.1.2.3. Az Előfizetői Szerződés megkötése ráutaló magatartással

Az Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor jön létre, amikor az írásban, személyesen vagy telefonon tett igénybejelentés alapján a Szolgáltató az Igénybejelentést nyilvántartásba vette, a nyilvántartásba vétel tényét – az Igénybejelentés módjának megfelelően - az Igénylőnek visszaigazolta, és az Igénylő a szolgáltatási díjat a Szolgáltató Feltöltőkártyájának megvásárlásával, On-line Fizetéssel, Banki Átutalással vagy Készpénzes befizetéssel megfizette.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vétel tényét személyesen, telefonon, illetve a Szolgáltató internetes honlapján az erre a célra készített formanyomtatvány on-line kitöltésével tett Igénybejelentés esetén nyomban, elektronikus levélben tett Igénybejelentés esetén 48 órán belül, levélben vagy faxon tett igénybejelentés esetén 8 napon belül igazolja vissza.

4.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésének korlátai

4.1.3.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésének indokolás nélküli visszautasítása

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését indokolás nélkül visszautasítsa, különösen, ha

- Az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása van
- Az Igénylőnek más Szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó tartozása van

- Ha az Igénylő korábban fennálló Előfizetői Szerződését a Szolgáltató jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondta fel.

- Az Igénylő a Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok tekintetében megtévesztette, így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen

- Ha az Igénylővel szemben csődeljárást vagy felszámolási eljárást indítottak

4.1.3.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésének műszaki akadályai

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének az Igénylő érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató 8 napon belül írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és a műszaki akadály Igénylő általi elhárításától számított 8 napon belül az Igénylőnek megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és későbbi, a Szolgáltató által megjelölt időpontban vállal kötelezettséget az Előfizetői Szerződés

4.1.3.3. Az Előfizető adatainak vizsgálata az Előfizetői Szerződés megkötésekor és annak fennállása alatt

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni. Amennyiben az Előfizető díjfizetési vagy biztosíték-nyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni.

4.1.4. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei

Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöjjön, és az Előfizető a Díjszabásban meghatározott díjat megfizesse.

4.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY MÓDOSÍTÁSA

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával, a jogszabályok, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek módosulásával módosítható. A polgári jog általános szabályai szerint a Szolgáltató a szóban, vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja. A szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítás esetén a hatálybalépés feltétele, hogy a módosítást a másik fél is elfogadja.

A felek az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételeknek és a jogszabályoknak megfelelően kétoldalúan bármikor módosíthatják írásban. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, amennyiben a módosítást jogszabály vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására az Előfizető javára az előfizetői igények minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében.

Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A módosításról a Szolgáltató ügyfeleit tájékoztatja. A Díjszabás módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

Amennyiben az Előfizető a Díjszabás-módosítást nem fogadja el, vagy a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést 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 az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül, feltéve, hogy – kivéve a ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződést – a módosítás nem minősül az Előfizető, illetve az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Az Előfizetői Szerződés (Általános Szerződési Feltételek vagy Egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Tájékoztatás tartalmazza

- A pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- A módosítások lényegének rövid leírását;
- A módosítások hatálybalépésének időpontját;
- A közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- A Díjszabás módosítása esetén a módosított díj összegét;
- Azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, illetve lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- Az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

4.3. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSE, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE ÉS KORLÁTOZÁSA

4.3.1. Az előfizetői jogviszony megszűnése

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett Szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát megküldi az Előfizetőnek, aki köteles a számlát a számlán feltüntetett időpontig kiegyenlíteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást Előre Fizetett Szolgáltatásként veszi igénybe, és az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az Előfizető egyenlegén még fel nem használt pénzösszeg található, az Előfizető a fel nem használt pénzösszeget a Szolgáltatás igénybevételére fordíthatja. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés időtartama a pénzösszeg teljes felhasználásáig meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizetői Szerződés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a 4.3.1.3.1 fejezetben foglaltak miatt szűnik meg, az Előfizető tudomásul veszi, hogy az

egyenlegén található fel nem használt összeget az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg elveszti. Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a Szerződés megszűnésekor az egyenlegén található pénzösszeget nem igényelheti vissza.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés az Előfizető díjtartozása miatt szűnt meg, és az Előfizető a díjtartozását késedelmi kamatokkal együtt 90 napon belül a Szolgáltatónak megfizeti, az Előfizetői Szerződés az Előfizető ráutaló magatartása következtében újból létrejön.

4.3.1.1. A közös megegyezéssel történő megszűnés

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a felek közös megegyezésével a felek által meghatározott időpontban.

4.3.1.2. Az Előfizető kérésére történő megszűnés

4.3.1.2.1. Rendes felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor felmondhatja. Az Előfizetői Szerződés felmondása csak írásban érvényes. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az előfizetői felmondás esetén a felmondást tartalmazó írásbeli értesítés Szolgáltató általi kézhezvételét követő nyolcadik nap.

Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni.

4.3.1.2.2. Rendkívüli felmondás

Az Előfizető jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítása tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek módosítása 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 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.

4.3.1.3. A Szolgáltató általi megszüntetés

A Szolgáltató általi felmondás esetén az előfizetői jogviszony megszűnésének napja a felmondási idő utolsó napját követő nap.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben a Szolgáltatás sajátossága miatt az Előfizetőt a felmondásról ilyen módon nem lehet értesíteni, az Előfizetőt a Szolgáltató elektronikus levélben, vagy az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza

- A felmondás indokát;
- A felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- Amennyiben a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének a lehetőségéről, valamint ennek következményeiről.

4.3.1.3.1. Rendkívüli felmondás

4.3.1.3.1.1. Szerződésszegés

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

- 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

- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

4.3.1.3.1.2. A Szolgáltatás nem szerződésszerű használata

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem szerződésszerűen használja, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést a 5.2.3 fejezet szerint felmondani. A Szolgáltató választása szerint ilyen esetben a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, szüneteltetésére és megszüntetésére is jogosult.

4.3.1.3.1.3. Díj nemfizetése

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatás körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató utólag fizetett szolgáltatás igénybevétele esetén felajánlhatja az Előfizetőnek, hogy az Előfizetői Szerződés megszűnése helyett a Szolgáltatást előre fizetett Szolgáltatásként vegye igénybe.

4.3.1.3.1.4. A Szolgáltatás nyújtásának hatóság általi megtiltása / módosítása

Az Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek az Előfizetői Szerződés szerinti Szolgáltatás nyújtását nem teszik lehetővé.

4.3.1.3.2. Rendes felmondás

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással 60 napos felmondási idővel felmondani.

Utólag fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a rendes felmondás indokául szolgál az Előfizető fizetésképtelensége, vagy ha vele szemben csődeljárás, felszámolási-, végelszámolási-, vagy törlési eljárás indult.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett bármely Szolgáltatást tilos a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül részben vagy egészben tovább értékesíteni harmadik személy részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségét megszegi, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést

rendes felmondással megszüntetni. Amennyiben a Szolgáltatónak az Előfizető szerződésszegő magatartása következtében bármilyen kára származott, a Szolgáltató jogosult ezt az igényét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató felajánlhatja, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszűnése helyett a Szolgáltatást Előre Fizetett Szolgáltatásként vegye igénybe

4.3.2. A Szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet az Előfizető kérésére vagy a Szolgáltató által.

4.3.2.1. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

Az Előfizető a Díjszabásban rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az előfizetői Szolgáltatás határozatlan időre történő szüneteltetését kérni, és a szüneteltetés után kérni a rendszerbe történő visszakapcsolást. Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés leghosszabb időtartama 12 hónap.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak – az Előfizetői Szerződés Díjszabásában feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles.

4.3.2.2. A Szolgáltató általi szüneteltetés

Az Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet

- az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

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 díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetői díjat.

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

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől a fogyasztói szokások alapján kiszámított összeghatárig, de legalább bruttó 5.000 Ft-ig használhatja a Szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást szüneteltetheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás további igénybevételére az Előfizetőnek csak abban az esetben van lehetősége, ha a Szolgáltató által meghatározott biztosítékot megfizeti. A Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy az egyenlegéről a Szolgáltató internetes honlapján a Szolgáltató azonosító adatainak megadásával folyamatos tájékoztatást kapjon.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek útján is – vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni. Amennyiben az

Előfizető díjfizetési vagy biztosítéknyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért

4.3.3. A Szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével akkor jogosult, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

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

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozásának indoka megszűnt, a Szolgáltató a korlátozást megszünteti, amint a korlátozás indokának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető magatartása miatt került sor, a korlátozás megszüntetése az Előfizető kérésére csak a Díjszabásban meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi egyéb hátralékos tartozás megfizetését követően történhet.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja az Előfizető hívhatóságát, a segélykérő hívások továbbítását, illetve a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét.

Amennyiben a Szolgáltatót kár érte az Előfizető olyan magatartása miatt, amely a Szolgáltatás korlátozásának indokául szolgál, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ebből eredő kárigényét az Előfizetővel szemben érvényesítse.

5. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

5.1. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI

5.1.1. Az Előfizető jogai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy

- A Szolgáltatást igénybe vegye;
- A Szolgáltatás szünetelését kérje;
- Az előfizetői jogviszonyt felmondja;
- Adatainak kezelésével kapcsolatban nyilatkozzon;
- Tájékoztatást, információt kérjen;
- Reklamációval éljen;

- Tételes számlamellékletet igényeljen;

5.1.2. Az Előfizető jogai Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy

- A Szolgáltatást igénybe vegye;
- Az előfizetői jogviszonyt felmondja;
- Adatainak kezelésével kapcsolatban nyilatkozzon;
- Tájékoztatást, információt kérjen;
- Reklamációval éljen;

5.1.3. A Szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeknek megfelelően, mely feltételeket az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával elfogad.

Az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint megkötött Előfizetői Szerződés alapján távközlési Szolgáltatás nyújtására nem jogosult.

A Szolgáltatás igénybevételének feltételeit a 4.1.3 fejezet tartalmazza.

5.1.4. A Szolgáltatás szüneteltetésére irányuló kérelem

Az Előfizető kérheti a Szolgáltatás szünetelését, melynek részletes leírását és szabályait a 4.3.2 fejezet tartalmazza.

5.1.5. Az Előfizetői jogviszony felmondása

Az Előfizető az előfizetői jogviszonyt jogosult felmondani. Az előfizetői jogviszony felmondásának részletes leírását és szabályait a 4.3.1.2 fejezet tartalmazza.

5.1.6. Adatvédelem

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó, illetve a saját céljaira az Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződésben adott hozzájárulásának megfelelően kezeli. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető adatait az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli.

Az Előfizető módosíthatja az adatkezeléssel kapcsolatos hozzájárulását az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor. Az Előfizető személyes adatai kezelésének részletes feltételeit a 6.2.8 fejezet tartalmazza.

5.1.7. Tájékoztatás, információk kérése

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatással kapcsolatban információt kérjen a Szolgáltatótól. Az Előfizetőnek joga van a telefonos Ügyfélszolgálat (62/999-444) szolgáltatásait igénybe venni.

A telefonos Ügyfélszolgálat a 62/999-444-os telefonszámon hívható. A telefonos Ügyfélszolgálat a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen hívható, más szolgáltatók hálózatából történő hívás esetén az Előfizető az adott szolgáltató által meghatározott díjat köteles fizetni.

5.1.8. Reklamáció

Az Előfizető reklamációval élhet a 6.2.3.2 fejezetben meghatározott feltételek szerint.

5.1.9. A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése

Az Előfizető tételes számlamellékletre jogosult. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a tételes számlamellékletnél részletesebb Hívásrészletező Számlamellékletet csatol a kiállított számlához.

5.1.9.1. Tételes számlamelléklet

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele kivételével az Előfizető részére kiállított tételes számlamellékletben a helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződtetett hívások díja, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja elkülönítetten kerül feltüntetésre. A számlamellékletben a beszéd és a nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok és kedvezmények külön is fel vannak tüntetve.

5.1.9.2. Hívásrészletező számlamelléklet

A hívásrészletező számlamelléklet magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A hívásrészletező számlamelléklet szolgáltatásonként és szolgáltatónként tartalmazza

- A hívott számát;
- A hívás kezdő időpontját;
- A hívás időtartamát;
- A hívásegység díját;
- A hívás díját.

A hívásrészletező számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

5.1.9.3. A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi korlátai

A Szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben feltünteti azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét, ez a kimutatás azonban nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató a fenti részletes kimutatásban az Előfizető kérésére sem adja meg a Nemzeti Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- Többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására;
- Többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);
- A segélykérő szolgálatokat értesítik.

5.2. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI

Az Előfizetőt a következő kötelezettségek terhelik:

- Díjfizetés;
- A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata;
- Adatszolgáltatás, adatváltozás bejelentése;
- Együttműködés, tájékoztatás;
- Hibabejelentés.

5.2.1. Díjfizetés

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért és a Szolgáltatás Előfizető rendelkezésre állásáért díjfizetésre köteles a Szolgáltatóval szemben. A díj mértékét a Szolgáltató a mindenkor érvényes Díjszabásában határozza meg. A Díjszabást Szolgáltató egyoldalúan bármikor módosíthatja. A Díjszabás az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésekor az Előfizetői Szerződés típusának megfelelő érvényes Díjszabását az Előfizető rendelkezésére bocsátja, ráutaló magatartással létrejött Előfizetői Szerződés esetében a Szolgáltató internetes honlapján elérhetővé teszi.

Amennyiben a Szolgáltató Díjszabását módosítja, úgy a Szolgáltató közlemény formájában tájékoztatja az Előfizetőt a Díjszabás módosulásáról és az Előfizetőt erre az esetre megillető jogokról.

5.2.1.1. Fizetendő díjak

5.2.1.1.1. Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor egyszeri csatlakozási díjat, és az első Havi Előfizetői Díjat köteles megfizetni Szolgáltatónak, ami a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltétele. A továbbiakban az Előfizető köteles a Havi Előfizetői Díj, valamint a Szolgáltatás igénybevétele után Forgalmi Díjat megfizetni Szolgáltatónak, amelyről Szolgáltató havonta számlát küld Előfizetőnek. A díjak mértéke az Előfizető által választott díjcsomagtól függ.

Előfizető köteles a számlán feltüntetett esedékes teljes összeget a számlán feltüntetett fizetési határnapig a Szolgáltatónak megfizetni.

5.2.1.1.2. Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek az aktív alapszolgáltatásért (hívhatóság) és a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért nem kell Havi Előfizetői Díjat fizetnie. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért a Forgalmi díjat előre köteles megfizetni. Az Előfizető a Szolgáltatást az előre megfizetett Forgalmi Díjnak megfelelő mértékben veheti igénybe.

Amennyiben az Előfizető olyan kiegészítő Szolgáltatást vesz igénybe, amely Havi Előfizetői Díj köteles, a Szolgáltató az Előfizető egyenlegéből a Havi Előfizetői Díjat 30 naponként levonja. Amennyiben az Előfizető egyenlegén nem áll rendelkezésre a kiegészítő Szolgáltatás Havi Előfizetői Díjának megfelelő összeg, a Szolgáltató jogosult a kiegészítő Szolgáltatást korlátozni.

5.2.1.2. Számlázás

5.2.1.2.1. Számlázás Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által megadott címre postai úton megküldi az Előfizetőnek a számlázási időszakra vonatkozó számlát. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 5. napon kézbesítettnek tekintendők.

5.2.1.2.2. Számlázás Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Az Előfizető a Szolgáltatás Forgalmi díját egyenlegfeltöltéssel fizeti meg a 5.2.1 fejezetben megjelölt módon a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően. A Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéről nem küld számlát.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltató által igazolható módon a Szolgáltatást az egyenlegét meghaladó mértékben veszi igénybe, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy díjigényét a következő egyenlegfeltöltés alkalmával az egyenleg összegéből levonja, egyenlegfeltöltés elmaradása esetén pedig követelését az Előfizetőnek 1 éven belül kiszámlázza.

5.2.1.3. Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeg összegszerűségét vitatja, erről lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Szolgáltatót írásban értesítenie kell. A Szolgáltató az írásban bejelentett díjreklamációban foglaltakat nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató a számlában foglaltak helyességét a 6.2.8 fejezetben foglaltaknak megfelelően bizonyítja.

A díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

Az Előfizetőt a díjkülönbözet után napi kamat illeti meg a befizetés és a jóváírás közötti időre. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indokolását írásban megküldi az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakóhelyére vagy székhelyére.

5.2.1.4. Díjfizetés módja

5.2.1.4.1. Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

5.2.1.4.1.1. A díjfizetés módjai

- Banki Átutalás;
- Postai átutalás;
- On-line fizetés;
- Készpénzes befizetés.

5.2.1.4.1.2. A számla kiegyenlítésének napja:

- Bankátutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Postai átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja a postai befizetés napja;
- On-line fizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján on-line fizetéssel a számlát kiegyenlítette;
- Készpénzes befizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja a befizetés napja.

5.2.1.4.2. Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén. Egyenlegfeltöltés

Egyenlegfeltöltéssel a Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatónál nyilvántartott egyenlegén az egyenlegfeltöltésnek megfelelő összeget, mint Forgalmi díjat jóváírja, amely Forgalmi díj erejéig - amennyiben az Előfizető olyan kiegészítő Szolgáltatást vesz igénybe, amely Havi Előfizetői Díj köteles, a Forgalmi díj Havi Előfizetői Díjjal csökkentett összege erejéig – az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veheti.

Az Előfizető az egyenlegén jóváírt összeget az utolsó feltöltés időpontjától számított 6 hónapon belül használhatja fel.

5.2.1.4.2.1. Az egyenlegfeltöltés módjai

- On-line fizetés
- Feltöltőkártya vásárlás

On-line fizetés esetén az Előfizető a Szolgáltató Internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott biztonságos Internetes oldalon bankkártyával 5.000 és 10.000 Ft értékben töltheti fel egyenlegét. A sikeres egyenlegfeltöltésről a Szolgáltató az Előfizetőt elektronikus levélben értesíti.

Feltöltőkártyát az Előfizető a Feltöltőkártya elárusítóhelyen vásárolhat 1.000, 2.500 és 5.000 Ft értékben.

5.2.1.4.2.2. Az egyenlegfeltöltés napja:

- On-line fizetés esetében az egyenlegfeltöltés napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján on-line fizetéssel fizet.

- Feltöltőkártya vásárlás esetén az egyenleg feltöltésének időpontja a Feltöltőkártya aktiválásának időpontja.

5.2.2. **Késedelmes Díjfizetés** (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén)

Az Előfizető a Szolgáltató számláján szereplő fizetendő összeget a számlán feltüntetett időpontig köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Amennyiben az Előfizető a számlát a megjelölt időpontig nem egyenlíti ki, vagy nem bizonyítja, hogy a számla kiegyenlítéséhez szükséges összes intézkedést megtette, a Szolgáltató írásbeli felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakóhelyére vagy székhelyére. A fizetési felszólításban a Szolgáltató felhívja az Előfizetőt, hogy fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül tegyen eleget.

Amennyiben az Előfizetőnek a felszólítást követően is esedékes és ki nem egyenlített díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot a díjtartozás erejéig, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 4.3.3 fejezet szerint. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést a 4.3.1.3 fejezet szerint megszüntetni.

Ha az Előfizető díjtartozását a Szolgáltatás korlátozásának ideje alatt fizeti meg, a korlátozás megszüntetéséért a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű korlátozás-megszüntetési díjra jogosult. A korlátozás-megszüntetési díjat a korlátozás megszüntetését követően megküldött első számla külön számlatételként feltüntetve tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető díjtartozását az Előfizetői Szerződés díjtartozás miatti megszüntetésétől számított 90 napon belül megfizeti az ilyenkor esedékes visszakapcsolási és egyéb esetlegesen felmerült költségekkel együtt, az Előfizető nyilatkozata alapján az Előfizetői Szerződés azonos feltételekkel és azonos hívószámmal újra hatályba lép. Ebben az esetben a Szolgáltatás visszakapcsolására a díjtartozás és egyéb költségek kiegyenlítését követő munkanapon kerül sor.

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

5.2.3. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, illetve – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül nem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető – amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez nem a Szolgáltató által javasolt, illetve forgalmazott eszközt használja – csak olyan eszközt használhat a Szolgáltatás igénybevételéhez, amely a Magyarországon irányadó jogszabályok és szabványok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik.

5.2.4. Adatszolgáltatás, adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyi adataiban bekövetkezett bármely változást írásban vagy személyesen köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján tudja csak teljesíteni az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeit.

Az Előfizető személyében bekövetkező változáshoz a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a 10. fejezet tartalmazza.

5.2.5. Együttműködés, tájékoztatás

Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással együttműködni, és egymást az Előfizetői Szerződést érintő minden lényeges tényről és körülményről tájékoztatni. Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással minden olyan lényeges adatot, információt közölni, amely az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

5.2.6. Hibabejelentés

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálata a Szolgáltató és más belföldi szolgáltatók hálózatából a 62/999-444 hívószámon hívható. A Szolgáltató hálózatából a telefonos Ügyfélszolgálat hívása díjmentes, a más szolgáltatók hálózatából történő hívásért az Előfizető az adott szolgáltató mindenkori díjszabásában meghatározott díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltató a hibabejelentést, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, illetve nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A nyilvántartás tartalmazza

- Az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- Az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- A hibajelenség leírását;
- A hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- A hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- A hiba okát;
- A hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- Az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett hibát 72 órán belül elhárítja. A Szolgáltató a hibaelhárítás eredményéről az Előfizetőt elektronikus levélben értesíti a bejelentéstől számított 30 napon belül.

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

6. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

6.1. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI

A Szolgáltatónak joga van ahhoz, hogy

- Az Előfizető személyes adatait vizsgálja;

- A Szolgáltatáshoz való hozzáférést szüneteltesse;
- A Szolgáltatáshoz való hozzáférést korlátozza;
- Az Előfizetői hívószámot megváltoztassa;
- Kártérítést követeljen.

6.1.1. Az Előfizető személyes adatainak vizsgálata

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek bevonásával – vizsgálni, és az Előfizetőtől a fizetőképességét igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult az Előfizető által bemutatott okmányok valódiságát megvizsgálni, és kétség esetén az okmányok valódiságának bizonyítását kérni az Előfizetőtől.

A Szolgáltató az Előfizetőtől előleget kérhet. Az előleg összegét a Szolgáltató jogosult meghatározni.

6.1.2. A Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetése

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetésére a 4.3.2 fejezetben meghatározott esetekben.

6.1.3. A Szolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozása

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozására a 4.3.3 fejezetben meghatározott esetekben.

6.1.4. Az Előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető hívószámát megváltoztatni, ha a felek a hívószám megváltoztatásában megállapodtak, illetve műszaki vagy forgalmi okokból a Hatóság által igazoltan szükséges esetben, valamint ha a megváltoztatást jogszabály írja elő.

A hívószám megváltoztatásáról, valamint az Előfizetőt a hívószám megváltoztatásával kapcsolatban megillető jogokról a Szolgáltató 30 nappal korábban értesítést küld az Előfizetőnek.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

A Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadhatja, köteles azonban az elutasítást részletesen megindokolni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató 60 napig tájékoztatást adjon.

A Szolgáltató vállalja, hogy a hívószámot 6 hónapig nem rendeli más előfizetőhöz.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról telefonos ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

Az Előfizető kérésére történő előfizetői hívószám megváltoztatásért az Előfizető a köteles a Díjszabásban meghatározott hívószám-megváltoztatási díjat megfizetni.

6.1.5. Kártérítés követelése

A Szolgáltatónak joga van kártérítést követelnie abban az esetben, ha az Előfizető megszegi az Előfizetői Szerződést. A kártérítés mértéke az okozott kár mértékétől függ.

6.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

- A Szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása;
- A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása; A Szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége;
- Ügyfélszolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása;
- Országos tudakozó szolgálat elérhetősége;
- Fogyasztói érdekvédelem;
- Együttműködés, tájékoztatás;
- Számla díjmentes átadása;
- Adatkezelés, adatvédelem;

6.2.1. Szolgáltatás hozzáférhetőségének biztosítása

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés létrejöttétől, vagy a felek által meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

6.2.2. A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása; A Szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége

Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

A meghatározott, illetve a Szolgáltató által vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt 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 fizetendő kötbér összege a szolgáltatásnyújtás késedelme miatti kötbér fele.

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás, valamint a kiegészítő szolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását.

A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás és a kiegészítő Szolgáltatások mindenkor megfelelnek a 5. mellékletben foglalt szolgáltatásminőségi követelményeknek.

Amennyiben a Szolgáltatás és a kiegészítő Szolgáltatások nem felelnek meg az 5. mellékletben foglalt szolgáltatásminőségi követelményeknek, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

Ha a hiba vagy késedelmes teljesítés következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőzően az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (Előre Fizetett 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 a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a fent meghatározott kötbér felét fizeti.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

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

6.2.3. Ügyfélszolgálat működtetése, hibabejelentés lehetőségének biztosítása

A Szolgáltató az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel. Az előfizetői hibabejelentésre 5.2.6 fejezetben foglaltak irányadók.

6.2.3.1. Az Előfizető tájékoztatása

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán (48-778899, 46-778899), illetve a dualplus@dualplus.hu e-mail címre eljuttatott elektronikus levélben teheti meg. A Szolgáltató a bejelentést illetve panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

Az Előfizető a Szolgáltatással, az előfizetői jogviszonnyal, a Díjszabással és az akciókkal kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán érdeklődhet.

6.2.3.2. Reklamációk

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével, különösen a Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltató nem megfelelő magatartásával és a számlázással kapcsolatban reklamációja van, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon, elektronikus levélben vagy levélben. A telefonos Ügyfélszolgálat a 48-778899, 46-778899, 06-40-104670, 48-413336 -os telefonszámon hívható, a Szolgáltató elektronikus levelezési címe: info@dualplus.hu, levelezési címe: 3700 Kazincbarcika Szegfű u. 21. A Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató válaszát nem tartja megfelelőnek, a 6. mellékletben szereplő jogorvoslati szervekhez fordulhat.

6.2.4. Országos tudakozó szolgálat elérhetősége

A Szolgáltató tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá az ilyen tudakozó szolgáltatóknak megadja – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét, és kapcsolási számát.

6.2.5. Együttműködés, tájékoztatás

A Szolgáltató az Előfizetővel együttműködik, és megfelelően tájékoztatja a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről.

6.2.6. Ingyenes tételes számlamelléklet, hívásrészletező számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a tételes számlamelléklet mellé hívásrészletező számlamellékletet csatol a 5.1.9 fejezetben foglaltak szerint.

6.2.7. Adatkezelés, adatvédelem; Az Előfizetők személyes adatainak kezelése

A Szolgáltató által kezelt adatok köre, a kezelés célja és jogcíme

6.2.7.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

6.2.7.1.1. Az *Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény* (“Eht.”) 129. § (6) bekezdésében elrendelt, az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok

- Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma valamint az előfizető bankszámlaszáma.
- Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő adatai

6.2.7.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató tudomására jutott, és az Előfizető hozzájárulásával kezelt személyes adatok

- Természetes személy esetén személyi igazolvány száma / útlevél száma / jogosítvány száma és lakcímkártya száma, állampolgárság;
- Nem természetes személy esetén cégjegyzékszám, nyilvántartási szám, vállalkozói igazolvány száma, bankszámlaszám, adószám;

A felsorolt adatok kezelésének célja

- Az Előfizető azonosítása és az Előfizetővel való kapcsolattartás;
- Az Előfizető adatainak ellenőrzése;
- Az Előfizető hitelképességének vizsgálata;
- Számlázás, és az Előfizetői díj beszedése.

6.2.7.2. Az Eht. 142.§ (2) bekezdésében elrendelt, a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosításához, illetve hibaelhárításhoz szükséges, kötelezően kezelt személyes adatok

- Az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- Az Előfizetői hívószám vagy más azonosító;

A felsorolt adatok kezelésének célja

- A Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása;
- Hibaelhárítás.

6.2.7.3. Az Eht. 157. § (2) alapján kezelt forgalmi és számlázási adatok

- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges kötelezően kezelt adatok;
- Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- Az Előfizető címe és az állomás típusa;
- Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- A hívó és a hívott előfizetői számok;
- A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az alkalmazott IP azonosítók;
- A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

A felsorolt adatok kezelésének célja

- Az Előfizető részére történő számlázás;
- A kapcsolódó díjak beszedése;
- Az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése.

6.2.7.4. Egyéb adatkezelés

A Szolgáltató az Előfizetői jogviszony során tudomására jutott személyes adatokat az Előfizető beleegyezésével kezeli, kizárólag üzletszerzési célra a beleegyezés terjedelmének megfelelően, és azokat az Előfizető kifejezett beleegyezése nélkül nem adja át harmadik személynek.

A Szolgáltató az Előfizetőkről évente névjegyzéket készít. Az Előfizetői névjegyzék kizárólag az Előfizető azonosításához feltétlenül szükséges adatokat tartalmazza.

6.2.7.5. A személyes adatok tárolásának időtartama

Az elektronikus hírközlési hálózati szerződésekből eredő igények két év alatt évülnek el, kivéve, ha az Eht. vagy más jogszabály ettől eltérő határidőt állapít meg.

A kétéves elévülési határidő, mint a személyes adat tárolásának időtartamától eltérő határidők:

- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatok esetében az Előfizetői Szerződés megszűnése;
- Előfizetői Szerződésből eredő igények esetében 1 év;
- A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az alkalmazott IP azonosítók esetében 1 év;
- Számlázással kapcsolatos személyes adat esetében (Előfizető neve, címe, hívószáma és az elszámolási időszakban elszámolható összes egység) az adat keletkezésétől számított 8 év;
- Hibabejelentéssel, hibabehatároló eljárással és hibaelhárítással kapcsolatos adatok esetében 1 év.

6.2.7.6. A személyes adatok továbbításának esetei

A forgalmi és számlázási, a Szolgáltatással kapcsolatos adatok átadhatók

- Azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- A számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- A nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- A bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

6.2.7.7. Közös adatállomány

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 4.1.3 fejezetben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a jogszerűen kezelt forgalmi és számlázási adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A Szolgáltató a közös adatállomány létrehozása céljából az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem adhatja tovább.

Az Előfizető adatai a 4.1.3 fejezetben meghatározott 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, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- Az Igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében 6.2.8.5 fejezetben foglaltak irányadók.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- A elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a 6.2.8.7 fejezetben meghatározott célra;
- A 6.2.8.6 fejezetben foglalt szerv, illetve hatóság;
- Bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

6.2.7.8. A tételes számlamellékletben és a hívásrészletező számlamellékletben szereplő adatok

A tételes számlamellékletben és a hívásrészletező számlamellékletben szereplő adatok felsorolását az 5.1.9 fejezet tartalmazza.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TÁRGYA. A SZOLGÁLTATÁS. A KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

7.1. A SZOLGÁLTATÁS ELNEVEZÉSE

A Szolgáltatás elnevezése: „D-tel (VOIP) telefonszolgáltatás”.

7.2. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

Az alapszolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását (telefon szolgáltatás). Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató nem teszi lehetővé földrajzi szám kiegészítő Szolgáltatásként történő igénybevételét. Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hálózatából hívható a Szolgáltató által az Előfizető azonosítójaként kijelölt hat számjegyből álló azonosítón.

A hívások során beszéd valós idejű-, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezéséről indított, vagy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal.

A Szolgáltatás díját a mindenkor hatályos Díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltatás közvetett szolgáltatás.

7.3. A KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

A szolgáltató az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

- E-mail Fax

- IVR
- Virtual PBX
- Click To Call
- Hívásrögzítés

A kiegészítő szolgáltatások részletes leírását az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve az Előfizetői jogviszony fennállásakor nyilatkozik, hogy a kiegészítő Szolgáltatások közül melyiket kívánja igénybe venni. Az Előfizető a kiegészítő Szolgáltatásokért a mindenkori Díjszabásban meghatározott díjat köteles megfizetni.

Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az egyes kiegészítő szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető havonta előre köteles a Havi Előfizetői Díjat megfizetni, amely Havi Előfizetői Díj az Előfizető egyenlegéből a kiegészítő Szolgáltatás megrendelésekor, és a megrendeléstől számított 30 naponként kerül levonásra. 30 nap elteltével, amennyiben az Előfizető másképp nem rendelkezik, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás további 30 napra való automatikus meghosszabbítására és a vonatkozó Havi Előfizetői Díj levonására az Előfizető egyenlegéből. Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Havi Előfizetői Díj összegével egyenlegén, úgy a Szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató automatikusan megszünteti.

7.3.1. Földrajzi szám biztosítása

Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető kiegészítő Szolgáltatásként földrajzi számot igényelhet. A földrajzi szám az ANFT-ben (Azonosítók Nemzeti Felosztási Terve) meghatározott olyan szám, amely földrajzi helyre utaló számrészét a számkijelölés szerinti előfizetői hozzáférési pont fizikai helyére történő irányítására használnak. A földrajzi szám igénylésének feltétele, hogy az Előfizető nyilatkozzon arra nézve, hogy a Szolgáltatást hol kívánja igénybe venni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetet Szolgáltatás igénybevétele esetén földrajzi számot nem igényelhet.

7.3.2. Hívásátirányítás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívást az Előfizető által megjelölt másik előfizető hálózati végponthoz kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésre irányítja.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért a Szolgáltatásban, illetve annak minőségében keletkező hibáért, amely azért keletkezett, mert az Előfizető nem a Szolgáltató hálózatát vette igénybe a hívásátirányítás során.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén hívásátirányításra csak a Szolgáltató hálózatán belül van lehetőség.

7.3.3. Hívófél-azonosítás

Az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívás esetén az Előfizető láthatja az őt hívó előfizető telefonszámát, amennyiben a hívó fél nem kérte ezen szolgáltatás korlátozását, és a hívófél-azonosítás technikai és műszaki feltételei adottak.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén hívófél-azonosításra csak a Szolgáltató hálózatából érkező hívás esetén van lehetőség.

7.4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI

A Szolgáltató a Szolgáltatás során mindenkor garantálja, hogy Szolgáltatása, illetőleg hálózata megfelel az ezekre vonatkozóan jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek.

A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt célértékei és minimálértékei egymással megegyeznek.

7.4.1. A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimálértékei

7.4.1.1. A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 15 nap.

7.4.1.1.1. A minőségi mutató meghatározása

A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje.

7.4.1.1.2. A minőségi mutató származtatása

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja.

7.4.1.2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett panaszokat a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

7.4.1.2.1. A minőségi mutató meghatározása

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 90%-ában teljesített határideje.

7.4.1.2.2. A minőségi mutató származtatása

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 90%-nak az időbeli felső korlátja.

7.4.1.3. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

7.4.1.3.1. A minőségi mutató meghatározása

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.

7.4.1.3.2. A minőségi mutató származtatása

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja.

7.4.1.4. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 99%.

7.4.1.4.1. A minőségi mutató meghatározása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%].

7.4.1.4.2. A minőségi mutató származtatása

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből, és az eredményt szorozni kell 100-zal.

7.4.1.5. A sikertelen hívások aránya

A Szolgáltató vállalja, hogy a hálózat minősége miatti sikertelen hívások aránya nagyforgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9:00-17:00 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén nem haladja meg a 2,7%-ot, a szolgáltató hálózatában egy számhordozási területen belül pedig az 1,4%-ot.

7.4.1.5.1. A minőségi mutató meghatározása

A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest [%].

7.4.1.5.2. A minőségi mutató származtatása

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások száma osztva a megkísérelt hívás számával és szorozva 100-zal [%].

7.4.1.6. Hívásfelépítési idő

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások esetén a hívásfelépítési idő belföldi hálózatba irányuló hívások esetén nem haladja meg a 12 másodpercet, külföldi hálózatokba irányuló hívások esetén pedig a 45 másodpercet.

7.4.1.6.1. A minőségi mutató meghatározása

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.

7.4.1.6.2. A minőségi mutató származtatása

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

7.4.1.7. Kezelő, hibafelvevő válaszideje

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 92%-a esetében legfeljebb 30 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

7.4.1.7.1. A minőségi mutató meghatározása

A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 92%-ában teljesített együttes válaszideje.

7.4.1.7.2. A minőségi mutató származtatása

A mutató értéke a leggyorsabb válaszidejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 92%-ának időbeli felső korlátja. Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 92%-nak az időbeli felső korlátja.

7.4.1.8. Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalanként

A mutató csak az analóg előfizetői hozzáférési pontokon nyújtott másodlagos adatátviteli szolgáltatásra vonatkozik. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató analóg előfizetői hozzáférési ponton másodlagos adatátviteli szolgáltatást nem nyújt, e mutató vonatkozásában a Szolgáltató minőségi célértéket nem vállal.

7.4.1.9. Hívás (telefon-összeköttetés) megszakadási arány

A Szolgáltató vállalja, hogy a hívás-megszakadási arány 24 órás periódusban mérve nem haladja meg a 0,5%-ot, bármely összefüggő egy órás időtartamban pedig nem haladja meg a 3%-ot.

7.4.1.9.1. A minőségi mutató meghatározása

Előfizetőtől előfizetőig, 5 perces időtartamú teszthívásokkal mért arányszám.

7.4.1.9.2. A minőségi mutató származtatása

A 24 órás periódusokban végzett teszthívások közül a teszteredményeknek a sikeres és sikertelen hívások aránya százalékban kifejezve.

7.4.2. A Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelősége

A Szolgáltató vállalja, hogy a forgalommérésen alapuló számlázási rendszere mindenben megfelel az *elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. Rendeletben* foglalt előírásoknak.

8. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT KEDVEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELE

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított, és a Szolgáltató által meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg, és a Szolgáltatás szünetelését sem kérheti.

Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti, és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni. A Szolgáltató az Előfizetővel szemben fennálló követelését Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek kiszámlázza, Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető egyenlegéből levonja. Amennyiben az Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy egyenlege a kedvezmény összegét nem fedezi, a 4.3.1.3.1.3 fejezet rendelkezései irányadóak.

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

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

9.1.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

9.1.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.1.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 8.1.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

8.1.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún.”hűségnyilatkozat”) ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött elfizetői szerződés alapján.

9.1.6. Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

9.1.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal,

hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.1.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik

9.1.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi felmondással,

b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli, vagy a Szolgáltató az átírás iránti kérelmet a 8.3.1. pont szerint elutasítja,

d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,

g) a felek közös megegyezésével.

9.1.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,

b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,

d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

g) a felek közös megegyezésével,

h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén,

i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén.

j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.

9.1.11. 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. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

9.1.12. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.1.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

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 Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

9.1.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha

b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

9.1.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a 9.1.12.1.a)-e) vagy 9.1.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.1.12.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői 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. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

9.1.13. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy

b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy

c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 9.1.12.1.a)-d) vagy 8.1.12.2. pont esetei) miatt mondja fel, vagy

d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy

e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy

f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy

g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles, amit a Szolgáltató kötbérként érvényesít.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

9.2. 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

9.2.1. Az egyedi előfizetői szerződés Előfizető vagy Szolgáltató indítványára történő módosítása – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, a jelen ÁSZF-ben részletezett eltérésekkel.

9.2.2. Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani.

Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására a 8.3. pont szerinti esetekben kerülhet sor.

Az egyedi előfizetői szerződésnek a Szolgáltató által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására a 8.2.3. pont szerinti esetekben kerülhet sor.

9.2.3. Ha a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele feltételeinek módosítására (díjmódosítás, díjcsomag változtatás) vagy minőségi célértékekre vonatkozó változtatást javasol és az erre vonatkozó szerződésmódosítás iránti ajánlatáról értesíti az Előfizetőt, az Előfizető pedig az értesítésben megjelölt határidőn belül az ajánlatra elfogadó nyilatkozatot tesz, úgy a felek között a szerződésmódosítás létrejön.

Amennyiben a Szolgáltató a szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül – az Előfizetőre hátrányos rendelkezés esetén 15 napon belül – az Előfizető nem nyilatkozik, azonban a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

9.2.3.1. Díjmódosítás

A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett díjcsomag tartalma és jellege alapján állapítja meg. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

a) üzemeltetési, működési költségek,
b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
c) szolgáltatáscsomag tartalmának módosítása,
d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek

megváltozását.

8.2.3.2. Szolgáltatáscsomag módosítás

A Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az általa szolgáltatott szolgáltatáscsomagok tartalmát megváltoztatni az Előfizetői igényeket felmérő reprezentatív

piackutatás vagy dokumentált egyéb piaci információk, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján.

vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetésre kerül.

9.2.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

9.2.4.1. A 8.2.4. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősül:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására irányul,

- a szolgáltatást biztosító hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések).

A 9.2.4. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

9.2.4.2. A 9.2.4. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül, ha

- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokoltságú csomagtartalom-változtatást,

- a fejállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak,

- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;

- a fogyasztói árindex változása.

9.2.5. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.6.3.-6.4.6.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

9.2.6. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 8.2.4. pontban megjelölt esetekben a 8.2.4.1.-8.2.4.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 8.2.5. pont szerinti 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.

9.2.7. Amennyiben a Szolgáltató a 8.2.6. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt a 8.2.3. pont szerinti jogok illetik.

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd Előfizető(az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és

- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéshez szükségesek, és

- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. bírósági végzéssel, ítélettel vagy hagyatékátadó végzéssel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

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

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni a 7.5. pont szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan díjcsomag vonatkozásában igényli, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított díjcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Az átírás díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

9.3.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és

- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéshez szükségesek, és

- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

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

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon 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.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag bekapcsolási díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

9.3.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a szolgáltatáscsomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg

b) szolgáltatáscsomag más szolgáltatási szintű szolgáltatáscsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától

teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

9.3.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

9.3.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan szolgáltatáscsomag vonatkozásában igényli, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

9.3.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.SZÁMHORDOZHATÓSÁG

10.1. A SZÁMHORDOZÁS FELTÉTELEI

10.1.1 Az Előfizető azonosítása

Az átadó Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles azonosítani, ideértve a telefonos, illetve az on-line ügyfél-azonosítási módot is.

Amennyiben a számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja.

10.1.1. Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok

Az Előfizető azonosításához szükséges dokumentumok természetes személy esetében:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,
- valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.

Gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- A cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- Az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- Meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- A szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak;
- A szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező;
- Az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- Meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető.

10.1.1.1. Számhordozás önálló szám illetve számtartomány esetén

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön, illetve az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

10.1.1.2. A hordozott szám tovább hordozása

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is.

Az Előfizető az előfizetői szám hordozását vagy továbbhordozását legkorábban az adott előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezheti.

10.1.1.3. Az előfizetői szám megtartása iránti igény

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

10.1.1.4. A számhordozás megtagadása

10.1.1.4.1. A számhordozás megtagadásának feltételei

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha

- Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a 9.1.1.5.2 fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy

- Az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató a 9.1.1.5.2 fejezet szerint nem nyilatkozott, vagy

- A számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 9.1.1.1 fejezetben meghatározott dokumentumok alapján, vagy

- A számhordozás a 9.1.1.3 fejezetben meghatározottak miatt nem kezdeményezhető.

10.1.1.4.2. A számhordozás során lejárttá váló számlatartozások

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- Az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve

- A ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az Előfizető fennálló tartozását az Eht. 128. § (3) bekezdése szerint kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató a 9.1.1.5.2 bekezdés szerint nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a 9.1.1.5.1 fejezetben meghatározott követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az Előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását a [...] fejezet szerint az előfizető részére kiszámláznia. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

10.1.1.4.3. A számhordozás miatti megkülönböztetés tilalma

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

10.2. A SZÁMHORDOZÁS KEZDEMÉNYEZÉSE

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az átvevő szolgáltató legkésőbb az Előfizetői Szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviseletében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és képviseletére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Interneten keresztül nyújtja a Szolgáltatást, az előfizetői hurok a Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén megszűnik.

10.3. SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁS HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONHÁLÓZAT ESETÉN

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

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg a 9.1.1.5.1 fejezetben foglaltak alapján történő elutasításáról és annak indokolásáról az átvevő szolgáltatónak az igény bejelentésének kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

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

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Interneten keresztül nyújtja a Szolgáltatást, az előfizetői hurok a Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén megszűnik.

11. VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ALANYÁBAN. ENGEDMÉNYEZÉS. ÁTÍRÁS.

A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit másra átruházni.

Átírás esetén az Előfizetőt belépési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Az átírás díját a Díjszabás tartalmazza. Az átírás határideje 15 nap. Amennyiben a Szolgáltató az átírásra irányadó határidőt túllépi, kötbért köteles fizetni, melynek mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának harmada. A kötbér összegét a Szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá.

12. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT MEGVÁLTOZTATÁSA

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot az Előfizető kérésére a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi 30 napos határidőn belül. Az áthelyezésre nyitvaálló határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató naponta az áthelyezés díja harmadának megfelelő mértékű kötbér fizetésére köteles. A kötbér összegét a Szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá.

13. A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimálértékeinek nem

teljesüléséért, illetve bármilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető Internet hozzáférése a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő.

Ennek megfelelően az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatásminőségi minimálkövetelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép.

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

14. VEGYES RENDELKEZÉSEK

Az Előfizetői Szerződésre a magyar jog rendelkezései irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre az Eht. és a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

A jelen Általános Szerződési Feltételekben használt, de nem értelmezett fogalmak az Eht-ben, valamint az ahhoz kapcsolódó jogszabályokban meghatározott jelentéssel bírnak.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket, valamint annak mindenkori módosítását az Ügyfélszolgálatán illetve az internetes honlapján elérhetővé teszi, és az Előfizetőket a módosításról az internetes honlapon tájékoztatja. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időpontban lép hatályba azzal, hogy a hatálybalépést megelőző 30 nappal a Szolgáltató a módosításról az Előfizetőket internetes honlapján tájékoztatja.

A Díjszabás az Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi.

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

D-TEL TELEFON SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

- **A SZERZŐDŐ FELEK**
- Jelen Egyedi Előfizetői Szerződés egyrészről az Dual-Plus Korlátolt Felelősségű Társaság (3700 Kazincbarcika Szegfű út 21. Cgj.05-09-007887), mint Szolgáltató másrészről a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés 1. sz. mellékletét képező "Előfizetői Adatlap"-on megadott Előfizető között jött létre. Az Előfizető adatait az Előfizetői Adatlap tartalmazza.

- **Az EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TÁRGYA**
- A Szolgáltató az D-Tel Telefon Szolgáltatást (a továbbiakban: "Szolgáltatás") Előfizetői Szerződés alapján nyújtja az Előfizetőnek. Az Előfizetői Szerződés a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés és annak mellékletei, illetve a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei és annak mellékleteiből áll. A Szolgáltatás részletes leírását az Általános Szerződési Feltételek 7. fejezete tartalmazza.
- Az Előfizetői Adatlapon az Előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy a Szolgáltatást egyéni, vagy üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni.
- A Szolgáltatási Adatlapon az Előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén hol kívánja igénybe venni. A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott földrajzi számot az Előfizető nyilatkozatának megfelelően tudja csak biztosítani. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy Szolgáltatást csak a nyilatkozatának megfelelő földrajzi területen veheti igénybe. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azért, hogy az Előfizető ennek a kötelezettségének nem tesz eleget.
- Az Előfizetői Adatlapon az Előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy igényel-e tételes számlamellékletet.
- A jelen Egyedi Előfizetői Szerződésben nem részletezett szerződési feltételek tekintetében a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételei és annak mellékletei, valamint a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés mellékleteiben foglaltak az irányadóak, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egymásnak ellentmondó, vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaznak, akkor a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés szövege az irányadó. A jelen Egyedi Előfizetői Szerződés a mellékleteivel és a Szolgáltató mindenkori Általános Szerződési Feltételeivel együtt érvényes.

- **Az ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

Felek megállapodnak, hogy az Előfizetői Szerződés az Előfizetői Adatlapon megjelölt időtartamra jön létre. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy az Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama függ az Előfizető által választott díjcsomagtól, illetve az igénybe vett kedvezményektől. A határozott időre létrejött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető írásban másként nem rendelkezik, és az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi –, a z Előfizetői Szerződés határozatlan idejűvé alakul át.

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. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

- **A SZOLGÁLTATÁSHOZ VALÓ ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSÉNEK VÁLLALÁSI HATÁRIDEJE**
- A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 30. nap.

- **A SZOLGÁLTATÁSRA IRÁNYADÓ DÍJAK ÉS EGYÉB KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KÖLTSÉGEK**

MÉRTÉKE, A DÍJAK MEGFIZETÉSÉNEK IDEJE, MÓDJA

- A Szolgáltatás igénybevételének díjait és az egyéb kapcsolódó díjakat, költségek mértékét, illetve a díjak megfizetésének idejét és módját az Egyedi Előfizetői Szerződés mellékletét képező mindenkori Díjszabás tartalmazza.
- Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a Szolgáltató Díjszabását megismerte és elfogadja, valamint a Díjszabást az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

- **AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI**
- Általános rendelkezések
- Az Előfizetői Szerződés megszűnésévei egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett Szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát megküldi az Előfizetőnek, aki köteles a számlát a számlán feltüntetett időpontig kiegyenlíteni.
- Amennyiben az Előfizetői Szerződés az Előfizető díjtartozása miatt szűnt meg, és az Előfizető a díjtartozását késedelmi kamatokkal együtt 90 napon belül a Szolgáltatónak megfizeti, az Előfizetői Szerződés az Előfizető ráutaló magatartása következtében újból létrejön.
- A közös megegyezéssel történő megszűnés

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a felek közös megegyezésével a felek által meghatározott időpontban.

- Az Előfizető kérésére történő megszűnés
- *Rendes felmondás*

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor felmondhatja. Az Előfizetői Szerződés felmondása csak írásban érvényes. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az előfizetői felmondás esetén a felmondást tartalmazó írásbeli értesítés Szolgáltató általi kézhezvételét követő nyolcadik nap. Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni.

- *Rendkívüli felmondás*

Az Előfizető jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítása tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek módosítása 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 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.

- A Szolgáltató általi megszüntetés

A Szolgáltató általi felmondás esetén az előfizetői jogviszony megszűnésének napja a felmondási idő utolsó napját követő nap. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az Előfizető részére. Amennyiben a Szolgáltatás sajátossága miatt az Előfizetőt a felmondásról ilyen módon nem lehet értesíteni, az Előfizetőt a Szolgáltató elektronikus levélben, vagy az Eht 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

- *Rendkívüli felmondás*
- Szerződésszegés

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül részben vagy egészben harmadik személy részére továbbértékesíti,
- az Előfizető a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás céljára használja fel, 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
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával, amennyiben a Szolgáltatónak az Előfizető szerződésszegő magatartása következtében bármilyen kára származott, a Szolgáltató jogosult ezt az igényét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

- A Szolgáltatás nem szerződésszerű használata

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem szerződésszerűen használja, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 5.2.3 fejezet szerint felmondani. A Szolgáltató választása szerint ilyen esetben a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, szüneteltetésére és megszüntetésére is jogosult.

- Díj nemfizetése

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatás körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

- A Szolgáltatás nyújtásának hatóság általi megtiltása / módosítása

Az Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek az Előfizetői Szerződés szerinti Szolgáltatás nyújtását nem teszik lehetővé.

- *Rendes felmondás*

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással 60 napos felmondási idővel felmondani.

A rendes felmondás indokául szolgál az Előfizető fizetésképtelensége, vagy ha vele szemben csődeljárás, felszámolási-, végelszámolási-, vagy törlési eljárás indult.

- **A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE ÉS KORLÁTOZÁSA**

Szolgáltatás szüneteltetésének feltételeit az Általános Szerződési Feltételek 4.3.2 fejezete, a Szolgáltatás korlátozásának feltételeit az Általános Szerződési Feltételek 4.3.3 fejezete tartalmazza.

- **A SZOLGÁLTATÁS MEGFELELŐ MINŐSÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSA**

Az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét és az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a Szolgáltatás minőségére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Általános Szerződési Feltételek 4.3.2.2 fejezete, a Szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Általános Szerződési Feltételek 6.2.2 fejezete tartalmazza.

- **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, HIBABEJELENTÉS, REKLAMÁCIÓK, DÍJREKLAMÁCIÓ**
- Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel.

- Hibabejelentés

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A hibabejelentés részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek 5.2.6 fejezete tartalmazza.

- Reklamációk

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével, különösen a Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltató nem megfelelő magatartásával és a számlázással kapcsolatban reklamációja van, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon, elektronikus levélben vagy levélben. A Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti. A reklamációkkal kapcsolatos részletes szabályokat az Általános Szerződési Feltételek 6.2.3.2 fejezete tartalmazza.

- Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeg összegszerűségét vitatja, erről lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Szolgáltatót írásban értesítenie kell. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indokolását írásban megküldi az Előfizetőnek. A díjreklamáció részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek 5.2.1.3 fejezete tartalmazza.

-

- **AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI**

SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉRE.
Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával és a jogszabályok módosulásával módosítható. A polgári jog általános szabályai szerint a Szolgáltató a szóban, vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja. A szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítás esetén a hatálybalépés feltétele, hogy a módosítást a másik fél is elfogadja.
A felek az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételeknek és a jogszabályoknak megfelelően kétoldalúan bármikor módosíthatják írásban. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.
A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, amennyiben a módosítást jogszabály vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.
A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására az Előfizető javára az előfizetői igények minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében.
Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A módosításról a Szolgáltató ügyfeleit tájékoztatja. A Díjszabás módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.
Amennyiben az Előfizető a Díjszabás-módosítást nem fogadja el, vagy a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést 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 az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
A nyilatkozattétel elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül, feltéve, hogy a módosítás nem minősül az Előfizető, illetve az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának
Az Előfizetői Szerződés (Általános Szerződési Feltételek vagy Egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
Az Előfizetői Szerződés módosításának további részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek 4.2 fejezete tartalmazza.

- **Az ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK HELYE. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRA**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét és az Előfizető hívószámát a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés 2.3. pontjával összhangban a Szolgáltatási Adatlap tartalmazza.
A Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja, az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szervere és az Előfizető Internet kapcsolatának találkozási pontja.

- **A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA**

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimál értékeinek nem teljesüléséért, illetve bármi ilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető Internet hozzáférése a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő.
Ennek megfelelően az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatásminőségi minimál követelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép.
Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

- **JOGVITÁK RENDEZÉSE**

Jogvita esetén az Előfizető jogosult a vitát bíróság elé terjeszteni. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, valamint elérhetőségüket az Általános

Szerződési Feltételek 6.2.3.2 fejezete és 6.2.5 fejezete tartalmazza.

- **A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE**

A Szolgáltató neve: **Dual-Plus Kft Korlátolt Felelősségű Társaság**
A Szolgáltató címe: 3700 Kazincbarcika Szegfű út 21.
Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: Hétfő-Szerda 8-15 óra csütörtök 8-16 szombat 8-11
A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 8:00-15:00 óra között
A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: 48-778899, 46-778899, 06-40-104670, 48-413336
E-mail: info@dualplus.hu
Honlap: http://www.dualplus.hu

- **NYILATKOZAT, HOGY AZ ELŐFIZETŐ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEIT MEGISMERTE ÉS ELFOGADJA**

Az Előfizető a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit megismerte, és az abban foglaltakat kifejezetten elfogadja. Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán átveheti, illetve a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

Kelt: Edelény,

Előfizető	Szolgáltató

1. SZ. MELLÉKLET
ELŐFIZETŐI ADATLAP

1. ELŐFIZETŐ ADATAI

Név: _____

Cégjegyzékszám: _____

Adószám: _____

Bankszámlaszám: _____

Képviselő: _____

Székhely

Út/utca/tér, házszám: _____

Város: _____

Irányítószám: _____

2. Az ELŐFIZETŐ NYILATKOZATA, HOGY A SZOLGÁLTATÁST EGYÉNI VAGY ÜZLETI ELŐFIZETŐKÉNT VESZI IGÉNYBE

Az Előfizető nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást *Üzleti* Előfizetőként veszi igénybe.

Az Egyéni illetve üzleti Előfizető fogalmának meghatározását az Általános Szerződési Feltételek 1. fejezete tartalmazza.

3. Az ELŐFIZETŐ NYILATKOZATA, HOGY IGÉNYEL-E TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLETET

Az Előfizető nyilatkozik, hogy

[ ] *hívásrészletező számlamellékletet igényel hívásrészletező(díja 210 Ft+ÁFA/ számla)*

[ ] *mellékletet nem igényel.*

A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi elemeit az Általános Szerződési Feltételek 5.1.9 fejezete tartalmazza.

4. Az ELŐFIZETŐ HOZZÁJÁRULÁSA ADATAINAK KEZELÉSÉHEZ

Az Előfizető a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul, hogy a Szolgáltató az *Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi* C. *tv.* ("Eht"). 129. § (6) bekezdésében elrendelt, az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatain, és az Eht 157. § (2) bekezdésében foglalt forgalmi és számlázási adatain túlmenően az Általános Szerződési Feltételek 6.2.8 fejezetében meghatározott adatait az ott meghatározott céllal kezelje.

5. Az ELŐFIZETŐ HOZZÁJÁRULÁSA TUDAKOZÓBAN VALÓ MEGJELENÉSRE

Az Előfizető nyilatkozik, hogy

adatait tudakozóban megjelenhet	**[ ] Igen**	**[ ] Nem**
adatai telefonkönyvben szerepelhet	**[ ] Igen**	**[ ] Nem**

megjegyzés(pl:kozmetika):_____

Hozzájárulás esetén előfizető neve. kapcsolási száma, felszerelési címe, megjegyzés, megküldésre kerül a társszolgáltatókhoz. A megjegyzést nem minden szolgáltató kezeli tudakozójában!

Kelt: Szeged,

_____	_____
Előfizető	Szolgáltató

2. SZ. MELLÉKLET
SZOLGÁLTATÁSI ADATLAP

1. Az ELŐFIZETŐ HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK HELYE

Az Előfizető nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén belül az alábbi helyen kívánja igénybe venni.

Név: _____

Helység: _____

Irányítószám: _____

Út/utca/tér, házszám: _____

Előfizetői hívószám: _____

_____

D-tel díjcsomag: _____

Üzembe helyezés dátuma: _____

2. Az ELŐFIZETŐ ÁLTAL MEGRENDELT KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

Az Előfizető nyilatkozik, hogy a Szolgáltatás mellé a következő kiegészítő szolgáltatás(oka)t kívánja igénybe venni:

Megnevezés	Típus	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj

Kelt: Edelény 201……..,

_____ _____

Előfizető Szolgáltató

3. SZ. MELLÉKLET
DÍJSZABÁS

Dual-Plus Vezetékes (VOIP)
telefon D-TEL havi díjak

Termékek	Havi alapdíj Ft (bruttó)
Első telefonvonal	1,990
Első telefonvonal +kábel TV	1,690
Első telefonvonal +internet	1,590
Első telefonvonal +kábel TV+internet	1,390

Egy berendezés 1 telefonszám kiszolgálását végzi,
több szám esetén több , vagy más modem felhasználása szükséges
Az árak 27 % ÁFA-t tartalmaznak

D-TEL +csomag havi díjak

Termékek	Havi alapdíj Ft (bruttó)
n+1 telefonvonal	1,990
n+1 telefonvonal +kábel TV	1,690
n+1 telefonvonal +internet	1,590
n+1 telefonvonal +kábel TV+internet	1,390

belépési díjak

Termékek	Egyszeri díj Ft (bruttó)
telefonvonal	25,000
telefonvonal +kábel TV előfizetőnél	10,000
telefonvonal +internet előfizetőnél	5,000
telefonvonal +kábel TV+internet	0 Ft

Dual-Plus (VOIP) D-TEL és D-TEL+ csomag perc díjak		
*** A mp jelű hívásoknál a számlázás másodperc alapon történik*		
	bruttó árak (27% Áfa-t tartalmazzák)	
Elszámolás	kapcsolási díj	Perc alapú
Típus	irány	
Belföld	Vezetékes	
	Hálózaton belüli hívások	4.9 Ft
	Helyi és Helyközi I. hálózaton kívüli 46-48 as körzet	9,9 Ft
	Helyi és Helyközi II. hálózaton kívüli	15.9 Ft
	Belföldi távolsági (hálózaton kívüli)	15.9 Ft
	Mobil hívás Telenor, T-Mobil, Vodafon	49,9 Ft
Nemzetközi	zone-1	32 Ft
	zone-2	52 Ft
	zone-3	62 Ft
	zone-4	72 Ft
	zone-5	82 Ft
	zone-6	102 Ft
	zone-7	122 Ft
	zone-8	142 Ft
	zone-9	182 Ft
	zone-10	262 Ft
	zone-11	642 Ft
Sat	Sat1	1,310 Ft
	Sat2	2,220 Ft
	Sat3	2,820 Ft
Audiofix (db)	irány	
	197 szakmai tudakozó Ft/perc	157 Ft
	198 belföldi tudakozó Ft/db	99 Ft
	199 nemzetközi tudakozó Ft/db	162 Ft
	112, 104, 105, 107	ingyenes
	zöld szám (minden időben)	4.00 Ft
	kék szám (minden időben)	Helyi hálózaton kívüli díjazás
	pontos idő	49.00 Ft
	Emeltdíjas szolgáltatás	290.00 Ft
	Gyorsszám (12239	Helyi hálózaton kívüli díjazás

4.sz. melléklet

Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségek térítése:		
Adminisztrációs díj	472.4 Ft	600 Ft
Áthelyezési díj	3,937.0 Ft	5,000 Ft
Átírási díj	472.4 Ft	600 Ft
Belépési bekapcsolási díj	19,685.0 Ft	25,000 Ft
Belépési díj meglévő KTV esetén	11,811.0 Ft	15,000 Ft
Csökkentett előfizetői díj	708.7 Ft	900 Ft
Elállási díj	4,724.4 Ft	6,000 Ft
Előfizető belső hálózatának átvizsgálási díja	2,362.2 Ft	3,000 Ft
Fizetési felhívás díja	6,614.2 Ft	8,400 Ft
Fizetési felszólítás díja	393.7 Ft	500 Ft
Beüzemelési díj	787.4 Ft	1,000 Ft
Illegális rácsatlakozás megszüntetési díja	2,834.6 Ft	3,600 Ft
Kiegészítő belépési (bekapcsolási díj)	4,724.4 Ft	6,000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja havonta	egyéni megállapodással	egyéni megállapodással
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	393.7 Ft	500 Ft
Telefonos Kábelmodem	15,748.0 Ft	20,000 Ft
Telefonos Kábelmodem 3.0-ás	23,622.0 Ft	30,000 Ft
Multimédiás csatlakozó	2,362.2 Ft	3,000 Ft
USB -UTP kábel	787.4 Ft	1,000 Ft
230 V-os adapter	944.9 Ft	1,200 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék Ft/db	3,937.0 Ft	5,000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés kiszerelési díja	2,362.2 Ft	3,000 Ft
Kikapcsolási díj	2,362.2 Ft	3,000 Ft
Kiszállási díj / alkalom	2,362.2 Ft	3,000 Ft
Konfigurálási díj	2,834.6 Ft	3,600 Ft
Korlátozási díj	787.4 Ft	1,000 Ft
Számtípus (szép szám) egyszeri díja	2,362.2 Ft	3,000 Ft
Számtípus (szép szám) havi díja	787.4 Ft	1,000 Ft
Visszakapcsolási díj	3,937.0 Ft	5,000 Ft
Vizsgálati díj		1200 Ft+hatósági díj
számhordozási díj	3,149.6 Ft	4,000 Ft
Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak	3,149.6 Ft	4,000 Ft

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

2. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a

Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

3. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

4. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Ajánlattevőnél/Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés – díjcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

5. Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú műsorcsomagja esetén.

6. Csökkentett előfizetési díj II.

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú műsorcsomagján kívüli bármely további műsorcsomag esetén.

7. Elállási díj

Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj

8. Előfizetési belső hálózatának átvizsgálási díja

A lakáson, ingatlanon belüli meglévő hálózat alkalmassági vizsgálata, szemrevételezéssel, méréssel .

9. Fizetési felszólítás díja I.

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

10. Fizetési felszólítás díja II.

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

11. Beüzemelési díj

Az előfizetői telefon rácsatlakoztatása, beüzemelése előfizetői kérésre.

12. Illegális rácsatlakozás megszüntetési díja

A nem szolgáltató álltali hálózat, hálózatrész , illegálisan kivitelezett elosztóhálózat, leszerelése a meglévő és üzemelő hálózatról

13. Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

14. Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául az Előfizető – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

16. Kihelyezett hírközlési berendezés kiszerelési díja

A szolgáltatás megszüntetésekor a kihelyezett eszközt a szolgáltatási pontoon történő leszerelése, és elszállítása. Erre akkor kerül sor, ha a megszünt szolgáltatás lemondásakor, vagy felmondásakor az előfizető nem adja le a kihelyezett eszközöket az ügyfélszolgálati irodában.

17. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

18. Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

19 . konfigurálási díj

Az alkalmazott előfizető tulajdonú eszközök felkonfigurálása

20. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

21. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

22. Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

5. számú melléklet

Minőségi mutatók

A helyhez kötött telefon szolgáltatásnak a megfelelő szintjét meghatározó számszerű követelmények
a 229/2008. Kormány Rendelet (IX. 12.) szerint

	Minőségi mutató megnevezése	**Garantált érték**
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	≤15 nap
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	≤72 óra
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	≥95 %
4.	Sikertelen hívások aránya	≤2,7 %
5.	Hívás felépítési ideje	≤30 másodperc
6.	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	120 másodperc
7.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és lintézési határideje	≤30 nap

6. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) m)]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu

Postacím:1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos

Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7141

Fax: (+36 1) 457 7105

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A.§, Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.

Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.: 589.
Telefon: +36 46 506 071
E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Polgármesteri Hivatal Edelény

Edelényi Önkormányzat jegyzője

Edelény István Király út 52 . telefon 48-524110

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

KAZINCBARCIKAI VÁROSI BÍRÓSÁG.

Cím: 3700 **KAZINCBARCIKA**, Fö tér 41.

Postacím: 3701**KAZINCBARCIKA**, Pf. 157.

Telefon: 48/312–355, 48/510–740,

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

(46) 501-091, 501-870

kalna.zsuzsa@bokik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: (1) 311-7030

Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT

Előfiz szerződés szám:

Számhordozás igénybevételéhez

A számhordozás díja, egyszeri nettó

NYILATKOZAT

Alulírott a Hírközlésről szóló 2003. évi C. Tv. 182. § (2) bekezdése és a 46/2004. számú Kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőségemmel élve az alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra az **Dual-Plus Kft.**-t választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, melynek során az alább rögzített kapcsolási számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a -mal megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok vonatkozásában megszűnik, vagy módosul.

Kijelentem, hogy a felé lejárt számlatartozásom nincs.

ELŐFIZETŐ ADATAI

Előfizető neve:							
Adószám/szemigszám:							
	Irányítószám	város	utca	házszám	emelet	ajtó	
Székhely/Lakcím							
	Irányítószám	város	utca	házszám	emelet	ajtó	
Előfizetés címe							
Régi szolgáltatató		Ügyfél azonosító					

HORDOZNI KÍVÁNT SZÁMOK

	számmező					
szám	körzet	szám	körzet	szám		

HOZZÁJÁRULÁS

Hozzájárulok ahhoz, hogy az **Dual-Plus Kft.** és Társszolgáltatója a fentiek szerinti adataimat a _____ számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

HORDOZÁSRA KIJELÖLT IDŐPONT

Szerződéskötés dátuma			
Kijelölt időpont			
Alternatív időpont			

Kelt:

Előfizető aláírása