

HIR-SAT 2000 Kft.

Szolgáltató

Általános Szerződési Feltételek

Internet szolgáltatásra

Érvényesség kelte: 2004. július 01.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME.....	3
2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE.	3
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....	3
4. A LÉTESÍTÉSRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, ÉS ANNAK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI.....	3
5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE).....	4
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....	6
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE). SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	9
8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELEÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNTELEÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNTELEÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE	13
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAKFELTÉTELEI	14
10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	15
11. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE.....	18
12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	18
13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR, ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	20
14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENISÉGE ESETÉN AZ EL FIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	23
15. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	24

16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	24
17. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE .	24
18. FELÜGYELETI SZERV CÍME ÉS TELEFONSZÁMA.....	25
19. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	26

1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

HIR-SAT 2000 Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. székhely: 8360 Keszthely, Kossuth Lajos u. 45. (cégjegyzékszám: Cg. 20-09-062084) határozatlan időre alakult korlátolt felelősségű társaság.

A szolgáltató telephelye a jelen ÁSZF 3. sz. mellékletét képezik.

Az ÁSZF az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27). IHM rendelet alapján 2004. július 01-től határozatlan ideig hatályos.

2 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

A szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét, jelen ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

A szolgáltatás a műsorelosztó hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül. Az Előfizető végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a műsorelosztó hálózaton keresztül a Szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el. Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

4 A LÉTESÍTÉSRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, ÉS ANNAK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

A műsorelosztó hálózatokon nyújtott adatátviteli szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. A szolgáltató a létesítési szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) igénylőt.

4.1.1 Az igénylő személyesen, írásban (fax, levél, e-mail) vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.

4.1.2 Az igénybejelentés tartalmi elemei

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezésével kerül nyilvántartásba.

Az Igénybejelentéshez az alábbi adatok szükségesek:

- *az igénylő neve (cégszerű megnevezése), előfizetői kategóriája (egyéni, közületi), állandó címe, és tartózkodási helye, (értesítési címe)*
- *a hozzáférési pont létesítésének helye és darabszáma (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet tulajdonosként birtokol, vagy annak használója és rendelkezik a tulajdonos írásos hozzájárulásával, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek eleget tud tenni),*
- *az igénybejelentés helye, időpontja*
- *igénylő különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.*
- *nyilatkozata, a közölt adatok valóságáról*
- *nem természetes személy esetén a felelős ügyintéző neve telefonszáma*

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató az igénybejelentés nyilvántartásba vételétől számított 30 napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának lehetőségéről.

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

5.1 Előfizetői hozzáférési pont

Előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató által igénybejelentés alapján kiépített első adatátviteli hozzáférési pont, hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

5.1.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül – a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott adatátviteli szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

Nem minősül a szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a belépési díjat határidőre nem fizeti be. Ilyen esetben az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje az igénybejelentés alapján létrejött létesítési szerződésben meghatározott belépési díj befizetésétől számított 30 nap.

5.3.1 Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei

A szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az igénybejelentővel állapotodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, vezeték csatorna nélkül vezeti.

A szolgáltatáshoz szükséges egy kábelmodem, ami a számítógépet köti össze a műsorelosztó hálózattal. A kábelmodemet a Szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a Szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni.

A kábelmodem energia ellátásáról az előfizető gondoskodik.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális hardver és szoftver követelményeket a 2. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató az előfizetői végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.

Ha az igénylő nem engedélyezi a szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a szolgáltató megtagadhatja a létesítést.

5.4 Rendelkezésre állás:

A szolgáltató biztosítja, az előfizető részére a szolgáltatás 90%-os rendelkezésre állású szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$I - \frac{\text{Összes hibás teljesített órák száma}^*}{8736 \times \text{előfizetők száma}}$$

- *Számítási módja: A szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő.*

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- *előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt*
- *vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 13.7. pontja szerint)*
- *a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, energia ellátási zavar.) történt*
- *a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,*
- *az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,*
- *az előfizetői szerződészegés miatti szolgáltatás korlátozásának idejét*
- *Szolgáltató érdekkörén kívül jelentkező üzemzavart illetve üzemszünetet*
- *A rendelkezésre állás számításakor - felróhatóság függvényében – kel figyelembe venni a hibákat.*

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

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) előfizetőt.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel visszavonhatja vagy módosíthatja.

A műsorelosztó hálózatokon nyújtott adatátviteli szolgáltatása kizárólag a korlátozásmentes kábeltelevíziós előfizetése esetén rendelhető meg.

A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a kábeltelevíziós előfizetés a műsorelosztó hálózatokon nyújtott adatátviteli szolgáltatási csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen.

Azokon a helyeken, ahol a mozgáskorlátozottak akadály mentesítése nem megoldható, a szolgáltató az igénylő által meghatározott helyen és időben köti meg a szerződést külön díj felszámítása nélkül.

6.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- a) Előfizető neve, állandó lakcíme, számlázási címe, illetve székhelye, telefonszáma*
- b) Természetes személy előfizető esetén:
az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.*
- c) Nem természetes személy előfizető esetén:
adószáma vagy más nyilvántartási száma és bankszámlaszáma*
- c) A létesítés címe*
- e) Az igényelt fizetési módok és szolgáltatás szint megjelölése.*
- f) Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről*
- g) Az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.*

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti.

6.2 Az előfizetői jogviszony létrejötté, a legrövidebb szerződési időszak

Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

6.2.1 *Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: természetes személy előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza. Ettől a rendelkezéstől a szolgáltató az előfizetők igényei kielégítése érdekében eltérhet.*

6.2.2 *A szolgáltató egy példányt biztosít az előfizetőnek az előfizetői szerződésből. A szolgáltatás igénybevételéről szóló egyedi előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-el együtt érvényes.*

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az előfizetői szerződés megkötése/létrejötté: A szolgáltató és az előfizető (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést szóban, írásban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatásra irányuló igény bejelentésével - köthetik meg.

Szóban megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejötté a szerelési munkalap, vagy az igény-bejelentési lap, mint teljesítési igazolás aláírásával bizonyítható.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Az előfizetői szerződés megkötését követően az abból fakadó jogok és kötelezettségek hatályosulása: Az előfizetői szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek teljesítése akkor hatályosul, amikor a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”).

A szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket az előfizetői szerződés hatályosulását követően kell teljesíteni, amelynek napja, a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásának a szolgáltató általi megküldésének a napja.

A szóban illetve ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén az igénylő köteles bizonyíthatóan megadni mindazokat az adatokat, amelyeket az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések megkötése esetére kötelezően előírnak.

6.2.3 *A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján megtagadhassa új előfizetői szerződés megkötését, ha:*

*a) az előfizetőnek távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van,
b) a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.*

c) jelen igénylőnek a Ptk. 685. § szerinti közeli hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy korábbi előfizetői szerződése megszűnése, ugyanazon vételi

hely vonatkozásában az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő 1 éven belüli felmondás okozta.

- 6.2.4 *Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszűnése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse, vagy határozott idejű szerződést kössön.*
- 6.2.5 *A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.*
- 6.3 *A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai*

A szolgáltatás kizárólag a szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező meghatározott hálózatán érhető el. A szolgáltatási területről az ügyfélszolgálat tájékoztatást ad. A szolgáltatás a szerződés hatályosulása, az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a kábeltelevíziós programcsomag bekapcsolása után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

A szolgáltatáshoz szükséges egy kábelmodem, ami a számítógépet köti össze a műsorelosztó hálózattal. A kábelmodemet a Szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a Szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. A kábelmodem használatához és telepítéséhez szükséges minden információ a hozzáférési pont létesítésekor átadott CD ROM-on található. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget, vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a kábelmodemet felelős őrzésre átveszi, és azért az Óvadéki megállapodásban (1/d melléklet) meghatározott óvadéki díjat a kábelmodem üzembe helyezésékor készpénzben kifizeti. Az óvadéki díj a szerződés megszűnésekor az Előfizetőnek visszafizetésre kerül. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

- 6.4 *Az előfizető szolgáltatási csomagok közül választhat. Az előfizető – ellenkező megállapodás hiányában - a szolgáltatási csomagok közül bármelyiket igénybe veheti, az előfizetői szerződés fennállta alatt. Az előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF 7.7 pontja szerint választhat másik szolgáltatási csomagot. A szolgáltató a szolgáltatási csomagok tartalmát az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatási csomagokat alakíthat ki.*
- 6.5 *Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az előfizető teljes körű*

felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

- 6.6 *Amennyiben a szolgáltatási szerződés fennállta alatt az előfizető a hálózati elemek áthelyezését kéri, azt a szolgáltató csak a műszaki feltételek megléte esetén teljesíti. Ebben az esetben az előfizető az eszközök, kábelek áthelyezéséért a 4.sz. melléklet szerinti díjat köteles fizetni.*
- 6.7 *Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.*
- 6.8 *Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.*

7 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

- 7.1 *A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét 30 napon belül teljesíti, kivétel az átírás. Ettől a szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.*

Az előfizető szerződés módosítási szándékát jelezheti telefonon is. A szolgáltató ebben az esetben a bejelentéssel egy időben postázza a módosításhoz szükséges nyomtatványt. A nyomtatvány egy példányát az előfizető köteles a szolgáltatóhoz visszaküldeni a módosítás végrehajtása érdekében.

7.2 Az ÁSZF módosítása

A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően az ÁSZF 19. fejezet szerint az előfizetőt értesíteni kivéve, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és az nem érinti a már megkötött előfizetői szerződéseket, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

7.2.1 Az előfizetői szerződés egyoldalú módosításának esetei

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak 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; vagy*
- c) *a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, így például, ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak*
- d) *A szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.*
- e) *ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. fejállomás cseréje, a hálózat jellégének megváltozása).*

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket 19.2. pontban foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. A Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- a) *pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire*
- b) *a módosítások lényegének rövid leírása*
- c) *a módosítások hatálybalépésének időpontja*
- d) *a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége*
- e) *a módosítás indokolása*
- f) *az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok*

A szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek 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.

7.2.2 Az előfizetői szerződés kétoldalú módosítása

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

Amennyiben 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 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.

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

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).

7.3 Díjmódosítás

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A szabadáras adatátviteli szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel az igénybevett szolgáltatási csomag tartalmától függően határozza meg. Az előfizetési díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint ezen túlmenően a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá.

Amennyiben az előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő.

Ellenkező esetben a felek kérhetik az előfizetői szerződés bírósági úton történő módosítását.

7.4 Változás az előfizető adataiban

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

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

7.5 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében változás vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege a 4. sz. mellékletben található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

7.6 Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Az áthelyezési díj összege a 4. sz. mellékletben található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az előfizetői szerződés megszűnik.

Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

A meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott szolgáltatónak.

7.7 Szolgáltatási csomag módosítás az előfizető kérelmére

Az előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet legkésőbb a követő hó első napját megelőző 8 nappal a követő hó első napjára vonatkozóan kell írásban, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni.

A szolgáltatási csomag megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az előfizető a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.

8 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

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

8.1 Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérelmére:

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan írásbeli kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama nem lehet több 6 hónapnál.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csökkentett díj (rendelkezésre állás) fizetésére köteles. A díj mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza. Az előfizető a szünetelés idejére fizetendő díjat – rendelkezésre állás - a szünetelés tartamára két egyenlő részletben köteles megfizetni. Első részlet a szünetelés kérésekor, második részlet a szünetelés megszűnésekor esedékes.

8.2 A szolgáltató részéről az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) 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;*
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;*
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószerek-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.*

Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, valamint ha megsérti a szerzői jogokat, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett felfüggeszti.

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 előfizetési 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 elvárható megtett.

9 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAKFELTÉTELEI

9.1 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő segítőtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfész-szel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;*
- b) ha az előfizető megsérti az etikai kódexben található alapelveket (7. sz. melléklet)*
- c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;*
- d) az előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van, és az előfizető a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.*

A szolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és rendezi a korlátozáshoz kapcsolódó eseti díjakat (5. sz. melléklet), és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő okból korlátozza, az előfizető a korlátozás idejére teljes díjfizetésre köteles.

10 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

10.1 A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg -, bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az előfizető halála esetén - annak bejelentése - illetve az arról szóló hivatalos értesítés napjától.

A határozott idejű szerződés megszűnik, ha a szolgáltató az adott szolgáltatást véglegesen megszünteti. A szolgáltató ebben az esetben a megszűnés időpontját megelőzően 60 nappal értesíti az előfizetőt.

A határozott idejű szerződés megszűnése az előfizetőt -illetve a teljesítésre kötelezettet - nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,*
- ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja,*
- ha a szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,*
- ha bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az előfizető halála esetén,*
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.*

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az előfizetőt- illetve a teljesítésre kötelezettet nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.3 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az előfizető a felmondás szándékát írásban, szóban, telefonon tett bejelentéssel a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelezheti, de a felmondás tényét a szolgáltató minden esetben az erre a célra rendszeresített forma nyomtatvány kitöltésével nyugtázza.

Az előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 10.7. pontja szerint köteles együttműködni a szolgáltatóval.

10.4 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az alábbi egyéb módon is értesítheti.

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);*
- b) elektronikus levélben;*
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy*
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni*

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,*
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és*
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával*

Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az előfizető részére a szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza. Abban az esetben, ha a tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza, úgy a további elsődleges elérés az előfizető e-mail címe, telefonszáma, de minden esetben csak azok az adatok, melyek rögzítésre kerültek az előfizetői szerződésen.

10.4.1 A szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetőnek címzett írásbeli értesítéssel teheti meg.

Ha a szolgáltató az ÁFSZ tárgyát képező szolgáltatását az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az előfizetői szerződést rendes felmondással 60 napos határidővel felmondhatja.

10.4.2 Felmondás előfizetői szerződésszegés esetén

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) 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,*
- 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 szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,*

d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben közölt határnapig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot. Vagy ha az előfizető a díjtartozásösszességét 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.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a szerződést nem mondja fel.

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. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Egyéb esetek:

A szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat a másik szolgáltató helyett szedi be, és előfizetői szerződésszegés, vagy díjtartozás esete áll fenn, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

10.5 A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A bruttó 100 Ft összeg alatti túlfizetést/előfizetői díjhiányt a szolgáltató nem téríti vissza, illetve nem érvényesíti.

10.6 Az előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető bármilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételehez kötött, az előfizető nem jogosult a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására.

Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására illetve korlátozására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezmény összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

10.7 Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a szolgáltatónak. Amennyiben ezen kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult az 4. sz. mellékletben meghatározott kártérítési díjat felszámítani.

11 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

Minőségi követelmények:

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott, Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott, műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

12 A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

A hiba az az eset, mikor egyáltalán nincs szolgáltatás vagy nem teljesülnek a kötelező műszaki előírások a jelúton.

A kábelmodem illesztő programjának hibás telepítése (USB csatlakozás esetén) és az előfizetői végberendezés helytelen beállításából származó szolgáltatás kiesés nem minősül hibának.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

12.1 A szolgáltató hibabejelentő szolgálata a 5. számú mellékletben meghatározottak szerint elérhető. A szolgáltató munkaidőben ügyfélszolgálati hibabejelentőt azt követően és hétvégén üzenetrögzítős hibabejelentőt működtet.

12.2 Az előfizető a hibát az ügyfélkapcsolati helyen, címeiken, telefonszámokon jelentheti be.

12.3 A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról.

12.4 A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;*
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;*
- c) a hibajelenség leírását;*
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);*
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;*
- f) a hiba okát;*
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);*
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.*

12.4.1 Értesítés adatai

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,*
- b) a hiba kijavítását megkezdte,*
- b) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.*

12.5 A szolgáltató hibás teljesítése

A szolgáltató hibás teljesítésének minősül a szolgáltató érdekkörében felmerülő üzemviteli esemény. Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

12.6 Hibaelhárítási célértékek

Hibaelhárítási idő

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult hibát – ha az a 12.5. pont szerint hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésétől legfeljebb 48 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, az előfizető díjfizetésre köteles.

12.7 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

Amennyiben a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 12.6. pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibabejelentése alapján, a 13.6. pontban meghatározott kötbér fizetésére köteles

12.8 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybeviteléhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését a felek által előzetesen egyeztetett időpontban.

Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

12.9 Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett/szerződött szolgáltatót, értesíti.

13 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).

13.1 Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását jelen ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

13.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, telefonon vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy

e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a szolgáltató az ügyfélszám bemonddásával fogadja el, ez esetben a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálaton kihelyezett hirdetményben tájékoztatni a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárásról, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a) Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és Hírközlési Hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál.*
- c) A szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.*

13.3 Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét a számla fizetési határidő napjáig beérkezően vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő teljesítése esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 7.4. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

*Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.
Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.*

13.4 Az előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

13.5 Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a saját adatainak vonatkozásában a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

13.6 Kötér és kártérítési igények intézése

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért

a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik.

A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbér és kártérítési igényt a szolgáltató az előfizető írásos bejelentése vagy hibabejelentése alapján megtéríti.

Kötbért kell fizetni:

a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,

b) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére visszafizeti. Havi díjfizetés esetén a szolgáltató az előfizető számláján írja jóvá a kötbér összegét. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyonaiban okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

13.6.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a szolgáltató az igénybejelentés keltétől számított 30 napon belül nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az igénybejelentés keltétől számított 30. napot követő első nap.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő előfizetői díj egy napra vetített összeg nyolcszorosa

13.6.2 A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a szolgáltató jelen ÁSZF 12.5. pontja szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű jelkimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

13.7 Vis major

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

13.8 Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

14 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

14.1 A jelen fejezet kötbér és díjcsökkentési rendelkezései jelen ÁSZF 13. fejezetében szabályozottak.

14.2 Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

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

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

15 ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

Az előfizető csak hatályos előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a számítógépet a hálózathoz. A számítógépet az előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben az előfizetői számítógép hibás, illetve csatlakoztatásából eredően a szolgáltatónak kára keletkezik, azt az előfizetővel szemben érvényesítheti.

16 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 6. számú mellékletét képező adatkezelési és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

17 ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE

Az előfizető a szolgáltatások biztosításáért a jelen ÁSZF 3-4. sz. melléklete szerinti egyszeri és folyamatos díjakat köteles fizetni.

17.1 Számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizető kiegyenlíteni.

A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a szolgáltató a kiállított számlákról másolatot készít.

17.2 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

Az előfizetési díjfizetési gyakoriságát az előfizetői szerződés szabályozza.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők.

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a szolgáltató az előfizetőt jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon értesíti (ÁSZF 19. fejezet).

17.2.1 Díjfizetési módok

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módja alapesetben készpénz átutalási megbízás, amelyet az előfizető számlavezető bankjánál bankszámlájára vonatkozó megbízással módosíthat.

A díjfizetés módja lehet:

- készpénz átutalási utalvány
- csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalás.
- A szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötés szerződtetés esetén, a hátralék kiegyenlítésére) valamint egyes ügyfélszolgálati irodáiban a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségé is biztosíthatja az előfizető részére

17.2.2 A számlázás

A szolgáltató a fizetendő díjról az igénybevevő részére egyéni értesítésben számlát küld. Amennyiben az előfizető a számlát a számlázási időszak kezdetétől számított 10 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13.3. pontban foglaltaknak megfelelően. Az előfizető köteles a számla szerinti díjat a számlán szereplő fizetési határidőre befizetni. Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a késedelem első

napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra a mindenkori jegybanki alapkamatnak megfelelő késedelmi kamatot köteles megfizetni.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a szolgáltató számlájára befizetni.

17.2.3 Előfizetési díjak

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt szolgáltatási csomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak. Az előfizetési díj, a megkezdett szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján. Az előfizetési díj mindenkor a kábeltelevíziós jelszolgáltatással azonos időben, azonos számlán történik.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg. Az előfizetési díjak felsorolását az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

17.3 Kedvezmény az egyes díjakban

A szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A szolgáltató saját érdekében ezek nyilvánosságát biztosítja.

A szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálás alá esésének elvét szem előtt tartva.

18 FELÜGYELETI SZERV CÍME ÉS TELEFONSZÁMA

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

A területi irodák címe:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Pécsi Iroda

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. (levélcím: 7601 Pécs, Pf. 459.) Tel: 72/508-800

Fogyasztóvédelmi Fűfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség:

Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső u. 10. Tel: 92/326-400

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5, Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

Keszthely város Önkormányzat jegyzője

8360 Keszthely, Főtér 1. Tel: 83/505-500

19 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

19.1 A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán közzéteszi, igény esetén arról, vagy annak előfizető által megjelölt egyes részeiről az előfizető térítés mentesen másolatot kérhet, az abban foglaltakról a telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatást ad.

19.2 A szolgáltató az ÁSZF módosítását megelőzően 30 nappal értesíti az előfizetőt. A szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az előfizetőt, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az értesítés módját a szolgáltató az érintett előfizetők számának függvényében határozza meg. A szolgáltató az értesítést az alábbi módokon teljesítheti:

- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
- elektronikus levélben;
- egyéb távközlési úton,
- országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján,

A szolgáltató – választása szerint - az ÁSZF módosításáról a fentiek mellett még az alábbi módon is értesítheti előfizetőit:

- ingyenes időszaki lapban feladott közlemény
- díjmentesen elérhető információs képiújság csatornán legalább 15 napon keresztül, közlemény útján.

A szolgáltató az ÁSZF változását minden esetben köteles ügyfélszolgálati irodájában kihelyezett hirdetemény útján közzétenni.

19.3 Az általános szerződési feltételek módosításáról szóló értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- f) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

19.4 Ha a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.