

WaveCom Informatikai Kft.

Módosított, egységes szerkezetbe foglalt

Általános Szerződési Feltételek

IPTV szolgáltatáshoz



Hatályba lépés kelte: 2020. április 3.

Készült: 2020. január 22.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
1. Általános adatok, elérhetőség	5
1.1 A szolgáltató neve és címe	5
1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	5
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	5
1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége	5
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	7
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdés szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	7
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája	11
2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	14
2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	14
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 2.1.1.47.6 pontban meghatározott felmondás feltételei	14
3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma	14
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása	14
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	15
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás	15
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	15
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye.....	15
4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	16
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011.(XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	16
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	18
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	19
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	19

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, FELFÜGGESZTÉSE.....	20
5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	20
5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	22
5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei, feltételei.....	24
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	24
6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	24
6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	28
6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	29
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	32
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	33
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	33
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	38
7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	38
7.2. A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	43
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	44
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke, és a kötbérfizetés módjai.....	46
8. Számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	48
8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	48
8.2 Intenet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	48
8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	48
9. Az előfizetői Szerződés időtartama	48
10. Adatkezelés, adatbiztonság	48
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama..	48
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	51
11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....	52

11.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei.....	52
11.2. Az Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat.....	53
11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás.....	53
11.4. Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás	53
11.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás	53
11.6. A tételes számla igénylése.....	53
11.7. Az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok.....	54
11.8. Az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	54
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	54
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	54
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	60
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	63
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	68
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	68
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	68
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	68
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	69
13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	69
13.4. Az adatváltozás bejelentése	70
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	70
15. Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....	70
1. számú melléklet: kiegészítő szolgáltatások, költségek	71
2. számú melléklet: Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás	71
3. számú melléklet: Szolgáltatási területenkénti adatlap	73
4. számú melléklet: A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak	76
5. számú melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói	82
6. számú melléklet: Akciók leírása, az igénybevétel feltételei	86

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: WaveCom Informatikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. A szolgáltató címe: 5420 Túrkeve Soós István u. 13.

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

- Ügyfélszolgálat címe: 5420 Túrkeve Széchenyi u. 14.
- Ügyfélszolgálat levelezési címe: 5420 Túrkeve Széchenyi u. 14.
- Ügyfélszolgálat nyitva tartása: Hétfő - Péntek: 9-12, 13-17 óráig
Szombat, vasárnap: zárva
- Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma: 1236
- Az ügyfélszolgálat fax száma: -
- Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@wavecom.hu
- Az ügyfélszolgálat működési rendje, elérhetősége: 24 órán keresztül hívható (munkaidőben operátor, munkaidő után hangposta)
- Hibabejelentő működési rendje megegyezik az ügyfélszolgálat működési rendjével. 24 órán keresztül hívható (munkaidőben operátor, munkaidő után hangposta)
- Hibabejelentő elérhetősége e-mail címe: info@wavecom.hu
- A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.wavecom.hu

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.wavecom.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1 A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5.2 A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak

- a) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) , valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015. (III.30.) NMHH rendelet (továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- c) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),
- d) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmében összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet,
- f) a 2014.június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5.) Korm. rendelet,
- g) a 2014. június 13-án és az azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. Törvény (továbbiakban: Mttv.)
- i) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k) a 2015.szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdés szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll.

2.1.1.2. Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

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 időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott időtartamú szerződés megkötésének lehetőségéről, és bemutatni azok részletes feltételeit, továbbá a tájékoztatás és a bemutatás megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatást adni az előfizetőt a határozott időtartamú szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, illetve szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, végberendezés értékesítése esetén a végberendezés ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, végberendezés bérbeadása esetén a bérleti díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2.1.1.3. Az Előfizető az 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.

2.1.1.4. A felek az Előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.1.5. Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

2.1.1.6. Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételek határozzák meg. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a nyilatkozatot a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

2.1.1.7. Az Előfizetői szerződés létrejötte

2.1.1.7.1. A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses igény beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.1.7.1 a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.1.1.7.1. pontban meghatározott időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

A 2.1.1.7.1 a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére.

A 2.1.1.7.1 c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

2.1.1.7.2. Az Előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

2.1.1.7.3. *Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.*

2.1.1.7.4. *Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a 2.1.1.7.2 bekezdés szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Szolgáltató egyedi előfizetői szerződése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.*

2.1.1.7.5. *Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően egy év elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Szolgáltató egyedi előfizetői szerződése szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.*

2.1.1.7.6. *A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.*

2.1.1.7.7. *Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek*

elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.1.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény tartalmi elemei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényre formanyomtatványt rendszeresít, amely megtalálható a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és letölthető a Szolgáltató honlapjáról (www.szemernet.hu).

A hiányosan kitöltött, vagy egyértelműen hamis adatokat tartalmazó igényt a Szolgáltató nem köteles megvizsgálni és nem köteles arra a 2.1.1.7.1. pont szerint nyilatkozni és az igénytevőt értesíteni.

Az igénynek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) személyes adatok:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén a törvényes képviselő aa), –ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);

b) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások,

c) a létrehozandó Előfizetői szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű)

d) nyilatkozat az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minőségre,

e) az Előfizetői adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozat megadása,

f) az igény keltének helye és időpontja, az igénytevő vagy feljogosított képviselőjének aláírása (nem természetes személy cégszerű aláírása)

2.1.3. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza

a) az írásbeli igény Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli igény Szolgáltatóval való közlésének időpontját,

- b) az igény Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és igénytevő részére való megküldés időpontját,
- c) az igény Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli Előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az Előfizetői szerződés számát.

2.1.4. Ha az igénylő vagy Előfizető valamely, az igényben vagy az Előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az Előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az igénytevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az igénytevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók, valamint a hozzáférési pont helyének változása, melyre az áthelyezés szabályai az irányadók.

2.1.5. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő vagy kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

2.1.6. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat a szerződéstől. Ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

2.1.7. Egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igények kezelését részletesen az ÁSZF 2.1.1.7.1. bekezdése tartalmazza.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve
- e) kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő

jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,

- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- h) az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minősége
- i) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás,
- j) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- k) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- l) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- n) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- m) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- o) kis- és középvállalkozásnak minősülő igénylő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- p) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátozott felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
 - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy KIM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
 - aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
 - a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
 - az illetékes Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
 - a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
 - a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
 - azonosító okmány,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
 - azonosító okmány,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- e) Minden személy esetén ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az Előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak, jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételehez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés, vagy szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételehez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,

- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai az ÁSZF 2.,3.,4. számú mellékleteiben találhatóak.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekből, egyedi Előfizetői szerződésből és annak esetleges kiegészítő mellékleteiből áll.

2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.1.1.7.1. bekezdés b)-c) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek az előfizetői szerződésben foglalt megállapítás szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

A Szolgáltató a 2.1.1.7. 1.a) pontban foglaltak esetén az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.1.1.7.1 pont szerinti időpontban az igénylő, Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére rendelkezésre álló határidő a 2.1.1.7.1 pont szerinti időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 2.1.1.47.6 pontban meghatározott felmondás feltételei

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a mobil internet, mobil hang, földfelszíni digitális műsorterjesztés szolgáltatások nem kerülnek szabályozásra.

3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása

Az egyes szolgáltatás-típusok tartalmi leírása jelen ÁSZF 2. számú mellékletében találhatóak. A szolgáltatás közvetített szolgáltatást tartalmaz.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az egyes szolgáltatás-típusok igénybevehetőségének földrajzi területei a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében találhatóak.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás

A jelen ÁSZF –ben szabályozott szolgáltatással segélyhívó szolgáltatáshoz való hozzáférés és hívó helyre vonatkozó információhoz való hozzáférés nem lehetséges.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye

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

A Szolgáltató további Előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. A díjak a 4. számú melléklet alapján kerülnek megállapításra.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában van vezetve.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyeztetni az Előfizetővel. A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit a felek megállapodásban rögzítik, amely az egyedi Előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely az általánosan használt 4. számú melléklet szerinti egységtételeiből kalkulált. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói

berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Különleges esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:

- a) ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- b) ha az Előfizető több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- c) ha az Előfizető egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- d) ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- e) ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton vagy a legoptimálisabb technológiai megoldással kéri, illetve
- f) ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011.(XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

4.1.1. Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap]

4.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett óra]

4.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap]

4.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)

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

A rendelkezésre állás számítási módja

$RA = [1 - SZKT/SZT] * 100$, ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

4.1.5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc]

4.1.6. Az Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc]

4.1.7. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendeletben és az MSZ EN 50083-7:1998 szabványban meghatározott mérésszámban és módon.
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető Előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A Szolgáltató a minőségi célértékek ellenőrzését a rendszeresen végrehajtott karbantartási folyamat során végzi.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.8. A minőségi célértéktől való eltérés

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az 1-5 számú mellékleteiben jelöli meg, ahol Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/részszerelés megnevezésével tételesen feltüntetni. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

- a) csökkentett műszaki minőségű részszerelés felhasználásával vagy
- b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részzolgáltatás igénybe vétele akkor indokolt, ha

- a) a szolgáltatáscsomagban másik, teljes értékű részzolgáltatás felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy
- b) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi Előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, de a szolgáltatást az Előfizetők többsége igényli.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részzolgáltatás igénybe vétele esetén a részzolgáltatás szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott részzolgáltatást annak tartalma miatt az Előfizetők többsége igényli.

4.1.9. Minőségi célérték miatti Előfizetői vita

Ha a Szolgáltató a 4.1.8 pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

Ha az Előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit - 4 számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj - a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más Előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatás vonatkozásában nem alkalmaz a hálózatában olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely hatással van a szolgáltatás

minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

4.3.1. Amennyiben 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, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.4.2. A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. A Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai

jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

A készülék beállítása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes beállítás kivételével – az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 4. számú melléklet szerinti kiszállási és óradíj ellenében végzi el.

4.4.3. Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (4. számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

4.4.4. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, Felfüggesztése

5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) a 12.2.3. a),b) pontokban foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig, vagy
- e) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.1.2. A szolgáltatás szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés:

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés —

amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maiornak minősül különösen, de nem kizárólagosan a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben 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 96 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. A díjvisszatérítés feltételeként meghatározott naptári hónapban legalább 96 órás időtartam kiszámítása az adott naptári hónapra eső valamennyi szünetelés időtartamának összeadásával történik. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.1.3. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

Az Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés különösen, ha a szünetelést az Előfizető kérte.

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi.

A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető évente legalább egy hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelés leghosszabb időtartama – mind határozott időtartamú, mind határozatlan idejű szerződés esetében – évente összesen legfeljebb 6 naptári hónap.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam -a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a

visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel, melynek mértékét az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az üzleti Előfizető köteles a szünetelés időtartama alatt az ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott csökkentett előfizetési díjat fizetni.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

5.1.4. A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

5.2.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

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 megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) 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.
- d) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen

a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette.

- e) tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket.
- f) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.
- g) a Szolgáltató, mint műsorterjesztő a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult, ha az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.
- h) az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a b)-c) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor a szerződést felmondja, és arról a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetésével egyidejűleg tudomást szerez, vagy a felek a szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes kérelme hiányában - a korlátozást a szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.2.2. Előfizetői szolgáltatás korlátozás folyamata

A Szolgáltató által az Előfizetőnek kiküldött első fizetési felszólító Előfizető által történő átvételét követő 8. napon, vagy azt követően kerül sor a szolgáltatás korlátozására. A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató rendszerében történik, ez helyszíni kiszállást nem igényel. A korlátozást követően a szolgáltatás letöltési és feltöltési sebességének maximális értéke 0 kbit/sec.

5.2.3. Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

Ha az előfizető az 5.2.1.a)-h) pontok szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat (visszkapcsolási díj) számolhat fel. A visszkapcsolási díj mértékét egyebekben az ÁSZF 4. számú melléklete is tartalmazza.

5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei, feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF 12.3.5. pontja alapján nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért az Előfizetői hozzáférési pontig tart.

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

A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

6.1.1. A hibabejelentő szolgálat működése

A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

hibabejelentő szolgálatnál telefonon, munkanapokon 9:00-17:00 között vagy az ügyfélszolgálatnál nyitvatartási időben személyesen jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején és a hibabejelentő szolgálat működési idején kívül a Szolgáltató csak postai úton érkező bejelentéseket fogad, amelyeket köteles nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató egyes területein működő hibabejelentő szolgálat rendjét az ÁSZF 1.3 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.

Elektronikus levélben a Szolgáltató hibabejelentést nem fogad.

6.1.2. Hibabejelentés, hibás teljesítés

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

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, szóban vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) a hibát nem jelentették be,
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- g) az Előfizető a megrendelt szolgáltatás Előfizetői szerződésben és ÁSZF-ben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentési eljárás során a Szolgáltató csak a beazonosítható ügyfelektől származó hibabejelentéseket regisztrálja. A beazonosításhoz szükséges minimális adatok:

- Előfizető neve
- Előfizető ügyfélazonosító kódja
- az Előfizetői hozzáférési pont helye
- a hibajelenséggel érintett szolgáltatás megnevezése
- hibajelenség leírása

6.1.3. Hibaelhárítás időtartama

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket a hiba bejelentésének időpontját követő 96 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 9 és 17 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 96 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valósan bizonyult, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 96 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. Ez esetben a 96 órás, a hibaelhárításra meghatározott idő meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a 96 órás, a hibaelhárításra meghatározott határidő a hozzájárulás beszerzésének idejével meghosszabbodik.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.3. bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső

okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 96 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.4. A hibabejelentés nyilvántartása

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hiba elhárításától számított két évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
 - 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),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
 - 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, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

6.1.5. A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

A Szolgáltató jogosult a 4. számú mellékletben meghatározott sürgősségi díjat felszámítani abban az esetben, ha az Előfizető sürgősségi hibajavítást igényel és azt a Szolgáltató teljesíteni tudja. Sürgősségi hibajavítás esetén a Szolgáltató a helyszíni hibajavítást 24 órán belül elvégzi.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles és a 4. számú melléklet szerinti kiszállási- és munkadíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért – a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 4. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való hozzáférést nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Ha a Szolgáltató vagy harmadik fél érdekkörébe tartozó ok miatt a Szolgáltató a szolgáltatást - annak minőségi vagy más jellemzői csökkenésével - nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 96 óra elteltétől minden megkezdett napra vonatkozóan a szerződés szerinti teljesítésig csak a teljesített szolgáltatással arányos díjat számíthat fel az érintett Előfizetőnek, abban az esetben ha a Szolgáltató nem volt köteles az ÁSZF 7.5.1.g) szerinti kötbérfizetésre.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt a Szolgáltató a szolgáltatást nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti, mert a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői oly mértékben csökkennek, hogy a szolgáltatás nem vehető igénybe, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 96 óra elteltétől minden megkezdett napra vonatkozóan a szerződés szerinti teljesítésig nem számíthat fel díjat az érintett Előfizetőnek, abban az esetben ha a Szolgáltató nem volt köteles az ÁSZF 7.5.1.g) szerinti kötbérfizetésre.

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, illetve a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével a jelen ÁSZF 7.5 pontjában foglaltak szerint.

Ha a szolgáltató a 2.1.1.7.1. pontban meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult

az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Ilyen esetben a Szolgáltató köteles biztonságos módot biztosítani az Előfizető számára az eszköz visszaszolgáltatására, valamint a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére igazolást adni. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy nem méltányolható nehézséget jelentene.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

6.2.2. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult az ÁSZF 6.6. bekezdésében meghatározott, illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti, az elévülési idő egy év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál az ÁSZF 6.6. bekezdése szerinti bíróság illetékes.

Az Előfizető – fentiekén túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

A jelen ÁSZF vonatkozásában

a) Előfizetői bejelentés: az Előfizetői panasz és a hibabejelentés,

b) Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

6.3.1. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, írásban, elektronikus levélben vagy telefonon bejelentést és panaszt tenni.

6.3.2. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt két évig megőrzi.

6.3.3. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) ha szükséges, az Előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát, az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.3.4. A Szolgáltató az Előfizető panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban, vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézés igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti, a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató az általános elintézési idő lejártá előtt köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

6.3.5. Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

6.3.6. A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni és annak 1 példányát az Előfizetőnek átadni vagy 15 napon belül megküldeni.

6.3.7. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 12.3.5. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést 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 – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az a Szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult az ÁSZF 12.3.5 pont szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitató bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

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

6.3.9. A Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű általános kártérítés megfizetésére, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a

4. számú mellékletben meghatározott mértékű átalány kártérítés megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

6.3.10. Az Előfizetői kártérítési igények kezelése

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárt érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit a jelen ÁSZF 1. pontja tartalmazza, naprakészen pedig a Szolgáltató www.szemernet.hu weboldalán található.

A Szolgáltató panaszkezelésének rendjét az ÁSZF 6.2 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálatára elérhető a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet 22.§ (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőrizz. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított

telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére Előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

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

6.4.2. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató az ügyfeleket az ügyfélszolgálaton nyitva tartási időben, érkezési sorrendben, a lehető legrövidebb időn belül igyekszik kiszolgálni.

A telefonos ügyfélszolgálaton a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében tudakozó szolgáltatás nem vehető igénybe.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

Az Előfizető és a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az Előfizetői jogviszonyból származó igények elévülési ideje egy év.

A peres eljárásra a felek kikötik a Szegedi Járásbíróság, illetve értékhatártól függően a Szegedi Törvényszék illetékességét.

Az Előfizető nem peres eljárás kezdeményezhet a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál és a Gazdasági Versenyhivatalnál.

6.6.1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az Előfizetők és az egyéb érintettekhez a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) jogosultak fordulni.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Telefon: 06/1-457-7100

A Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság elérhetőségei:

Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:

E-mail: info@nmhh.hu

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: 06/1-468-0680

Központi tájékoztatási telefonszám: 06/1-468-0673

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.00 - 12.00

Szerda: 13.00 - 16.00

Péntek: 8.00 - 12.00

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: 06/52-522-122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: 06/46-555-500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: 06/72-508-800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: 06/99-518-500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: 06/62-568-300

Telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 16.30

Péntek: 8.00 - 14.00

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: 06/1-457-7141

Fax: 06/1-457-7105

6.6.2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén a fogyasztó az NMHH-n kívül az alábbi szervekhez jogosult fordulni:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: 06/1-459-4999

6.6.3. A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:**Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 06/1-472-8900

6.6.4. Az illetékes bírósági fórum:

Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogviták eldöntésére a felek kikötik a Szegedi Járásbíróság, illetve értékhatártól függően a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét:

Szolnoki Járásbíróság

Cím: 500 Szolnok, Kossuth u. 1.

Telefon: 06/56/501-400

6.6.5. Békéltető testületek:

Az Előfizető – fentiekén túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: 06/76-501-525, 06/76-501-500

Fax száma: 06/76-501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: 06/72-507-154

Fax száma: 06/72-507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: 06/66-324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: 06/66-324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: 06/46-501-091, 501-870
Fax száma: 06/46-501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: 06/1-488-2131
Fax száma: 06/1-488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: 06/62-554-250/118 mellék
Fax száma: 06/62-426-149
Név: Dékány László, Jenei Zoltán
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: 06/36-416-660/105 mellék
Fax száma: 06/36-323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: 06/56-510-610
Fax száma: 06/56-370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: 06/52-500-749
Fax száma: 06/52-500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: 06/34-513-010
Fax száma: 06/34-316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: 06/22-510-310

Fax száma: 06/22-510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: 06/96-520-202; 520-217

Fax száma: 06/96-520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.

Telefonszáma: 06/1-474-7921

Fax száma: 06/1-474-7921

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: 06/82-501-000

Fax száma: 06/82-501-046

Név: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: 06/42-311-544, 06/42-420-180

Fax száma: 06/42-311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: endrediemese@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: 06/74-411-661

Fax száma: 06/74-411-456

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: 06/88-429-008

Fax száma: 06/88-412-150

Név: Dr. Óvári László

E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: 06/92-550-514

Fax száma: 06/92-550-525

Név: Dr. Jagasits József

E-mail cím: zmkik@zmkik.hu

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői szerződésekből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. Egyszeri díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 4. számú mellékletben meghatározott mértékű egyszeri illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni, alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

7.1.2. Előfizetési díjak (rendszeres és forgalmi díjak)

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: Bővített programcsomag) jelen ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott mértékű díjakat köteles fizetni.

Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

7.1.3. Díjazási időszakok

A Szolgáltató az előfizetési díjak tekintetében havi díjazási időszakokat alkalmaz. Ettől a felek az Előfizetői szerződésben eltérhetnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy akciók keretében, az akció feltételeként egyéb díjazási időszakokat állapítson meg.

7.1.4. Díjcsomagok

A díjcsomagokat az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: Bővített programcsomag) 1. és 3. számú melléklete tartalmazza.

7.1.5. Határozott időtartamú Előfizetői szerződések alatt biztosított esetleges kedvezmények igénybevételére vonatkozó rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek keretében a díjakat csökkentheti.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók elérhetőségét az ÁSZF 6. számú mellékletében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépési- és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban, illetve az Előfizetői szerződésben megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás oka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem határozott időtartamú szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani és kárát, elmaradt hasznait az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbséget, annak -akciós szerződésben meghatározott- kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

A kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelményt a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben – minden Előfizetőjére kiterjedően – az ÁSZF 6. számú mellékletben határozza meg.

7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

A szerződés megszűnése, módosítása alkalmával esedékessé váló díjakat (amennyiben a Szolgáltató ilyet felszámít) valamint a díjazás feltételeit az Előfizetői szerződés, illetve a hűség szerződés tartalmazza.

A szünetelés és korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza, a díjazás feltételeit pedig az ÁSZF 5. bekezdése szabályozza.

A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást és a díj visszatérítési kötelezettséget szolgáltatásonként az ÁSZF 4. számú mellékele tartalmazza.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén, amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a szolgáltató sz ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve ha az Eht. 132. (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.

7.1.7. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról a tárgyhónapban számlát, vagy elektronikus számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet legkésőbb a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhót követő hó végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az eddig az ideig igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért a 4. számú mellékletben meghatározott díjat kell fizetni.

Ha a számlán feltüntetett fizetési határidő munkaszüneti napra esik, a fizetés határidő a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

A belépési díjat az Előfizetői szerződés megkötése után fizeti az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj, részletfizetés esetén az első részlet összegének beérkezése. A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény, vagy átutalási bizonylat bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít.

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetések esetén az Előfizető rendelkezéseinek megfelelően jár el. Amennyiben az Előfizető nem, vagy nem egyértelműen rendelkezik befizetésével kapcsolatban, akkor a befizetés a legkorábban esedékes, korábban még nem térült díjtételre kerül elszámolásra.

A Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

7.1.7.1. Távszámla

A Szolgáltató az Előfizetővel történő előzetes szerződés alapján, távszámlát bocsáthat ki A. Az távszámla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

Az távszámla igényelhető:

- az Előfizetői szerződés megkötésekor
- az Előfizetői szerződés módosítása keretében (Id.: Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok)

Az távszámlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az távszámla kézbesítettnek minősül. Az Előfizető által megadott e-mail cím valódiságáért és működőképességéért az Előfizető a felelős.

Az távszámlázás esetén a számlázás jellegéből adódóan az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, csoportos beszedési megbízással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad készpénzes teljesítést is.

7.1.8. A díjfizetés és számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja (kézbesítési vélelem)

A Szolgáltató a tárgyhónapban állít ki számlát. Az Előfizető havonta, a számlában feltüntetett határidőig köteles a díjat megfizetni.

Az előfizetési-díj fizetési gyakoriságát az Előfizető az egyedi szerződésben meghatározhatja. A számla kiegyenlítése - a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül - havi fizetés esetén tárgyhóban, negyedéves fizetés esetén a negyedév első hónapjában esedékes. Lehetőség van féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés választására oly módon, hogy ezekben az esetekben az Előfizető a számlázási időszak kezdetén, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül fizeti ki a vonatkozó előfizetési díjat.

A díjfizetési gyakoriságot az Előfizető az általa kért gyakoriság naptári időszakát megelőző 45 napig módosíthatja.

A legalacsonyabb csomag tekintetében a Szolgáltató gazdaságossági okok miatt nem köteles biztosítani a havi díjfizetés lehetőségét.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők, kivéve, ha az Előfizetői szerződésből más következik.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.

A szolgáltató által küldött távszámla esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező

bizonyításáig – az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

7.1.9. A befizetések elszámolása

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46.§-a szerinti módon számolja el, így ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt –ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel- elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

7.1.10. A vagyoni biztosíték

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított zálog, vagy jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékű jog engedményezése stb. melynek összegét. Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.

A készpénzben megfizetett vagyoni biztosítékot a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek kiállított számlákra elszámolni.

Az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén a fel nem használt vagyoni biztosítékot a Szolgáltató köteles 15 napon belül az Előfizetőnek visszafizetni.

7.1.11. Az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások kezelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások beszedése érdekében a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Előfizetői tartozások mielőbbi rendezése érdekében az Előfizetőre vonatkozó adatokat átadni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadni.

A Szolgáltató részéről az Előfizető részére a díjtartozásról küldött írásbeli felszólítása, az elévülési időt megszakítja.

7.1.11. Minden egyéb díj

Az egyéb díjakat az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

7.2. A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

- a) távszámla
- b) átutalási megbízás alapján lakossági vagy vállalkozási számláról az Előfizető átutalása,
- c) amennyiben a Szolgáltató biztosítani tudja, csoportos beszedési megbízás alapján

lakossági folyószámlától pénzügyi átutalás

- d) a Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötés szerződtetés esetén, a hátralék kiegyenlítésére, egyes ügyfélszolgálati irodáiban) a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosíthatja az Előfizető részére

A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltéréseket a Szolgáltató nem határoz meg, azonban fenntartja magának a jogot, hogy akció keretében az egyes fizetési módok választásához az Előfizetőnek kedvezményt adjon, vagy az akcióban való részvétel feltételeként valamely fizetési mód választását írja elő.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

7.3.1. A Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen de nem kizárólagosan a megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű átalány kártérítés megfizetésére, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a 4. számú mellékletben meghatározott mértékű átalány kártérítés megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

7.3.2. Az Előfizetői kártérítési igények kezelése

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való

felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

7.3.3. A Szolgáltató mentesülése a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, 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 megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

7.3.4. Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.3.5. Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke, és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Az Előfizető kötbérre jogosult, az alábbi esetekben:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől a szolgáltatás nyújtását a 2.4. bekezdésben meghatározott határidőn belül nem kezdi meg, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.7.1. bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A 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.
- b) 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 a 7.4.1. bekezdés a) pontja szerinti kötbér felét köteles megfizetni
- c) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.
- d) Ha a Szolgáltató az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén 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 nem teljesíti az áthelyezést a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
- e) Ha a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 12.2.3. 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, és ezen legkésőbbi teljesítési időpontig az áthelyezési nem teljesíti az Előfizető kötbérre jogosult, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
- f) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni a kötbér a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó havi előfizetési díj és az előző havi

forgalmi díj összegének egy napra vetített összegének a négyszerese.

Ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni a kötbér a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összegének egy napra vetített összegének a nyolcszorosa.

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

7.4.2. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott igazolt kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 6.1.2. a)-g) pontjában megjelölt esetekben. A Szolgáltató utólagos hibabejelentésre (a hibaelhárítást követően érkező hibabejelentés) nem fizet kötbért.

8. Számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – számhordozási eljárás nem alkalmazható.

8.2 Intenet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – szünetmentes szolgáltatóváltási eljárás nem alkalmazható.

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztási eljárás nem alkalmazható.

9. Az előfizetői Szerződés időtartama

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

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 időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

10.1.1. Az adatkezelés és adat tárolás célja

- a) A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.
- b) A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

- c) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az a) és b) pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
- d) A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.
- e) A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.
- f) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.
- g) A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.
- h) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik. A 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a 157.§ (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, a 2011. évi CXII. tv. 6. § (2) esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult

nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a 2003. évi C. törvény 157. § (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

10.1.2. Az adatkezelés időtartama: a Szolgáltató az adatokat a keletkezéstől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelheti.

10.1.3. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján a következő adatokat kezelheti:

- a) a 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;
- b) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott Előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő

hálózatában keletkező adatok.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok a személyes adatok.

Személyes adat: bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "Előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában és a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11.§ (1) a) pontjában foglalt felhatalmazás alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőkétségében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)-d) pont szerinti adatai,
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma

Az Előfizető kifejezett hozzájárulásával a Szolgáltató jogosult egyéb Előfizetői személyes adatok kezelésére is (pl.: kapcsolattartóra vonatkozó személyes és elérhetőségi adatok, e-mail címek stb.). Az Előfizető a hozzájárulását bármikor ingyenesen jogosult visszavonni, amelynek kézhezvételét követően a Szolgáltató köteles a személyes adatokat haladéktalanul törölni.

A Szolgáltató a fenti adatokon túlmenően jogosult a 2003. évi C. törvényben meghatározott célból az törvényben meghatározott adatokat kezelni.

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

A Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az

adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását a Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a Szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:

Neve: Simon György

e-mail cím: simon.gyorgy@wavecom.hu

10.2.1. Az ÁSZF jelen 10. bekezdésében foglalt rendelkezései a Szolgáltató adatkezelési szabályzatának minősülnek azzal, hogy a jelen 10. bekezdésben nem szabályozott kérdésekben a 2003. évi C. törvény és az Avtv. a 2011. évi CXII. tv rendelkezései az irányadók.

Az Előfizetőt és a Szolgáltató a fenti jogszabályokban meghatározott jogok illetik, és kötelezettségek terhelik.

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

(különösen Előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatOK)

11.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató

hivatalos e-mail címére elküldve írásban jogosult megtenni és ilyen módon jogosult azokat visszavonni.

11.2. Az Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.3. A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások vonatkozásában helymeghatározó adatokat nem kezel.

11.4. Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás

A Szolgáltatónak nincs ilyen jellegű szolgáltatása.

11.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.6. A tételes számla igénylése

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során

kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.7. Az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztás nem alkalmazható.

11.8. Az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha:

- a) a Szolgáltató a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az Előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, szolgáltatási csomagok összetételét, jellemzőit kívánja változtatni az Előfizetői igények vagy a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok díjának gazdasági hatása és a szolgáltatások, szolgáltatási csomagok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján,

- c) a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis maior vagy a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- f) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén (különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató személyében bekövetkező változás esetén)
- g) az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg,
- h) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja és a Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

12.1.2. Az ÁSZF módosítása

Az általános szerződési feltételeket – azok jogszabályban meghatározott módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen közzéteszi és az abban foglaltakról a telefonszolgáltatást igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad, valamint a hatóságnak megküldi.

A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a 12.1. pontban foglaltakat 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 szerződési feltételeket nem érinti.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Az általános szerződési feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 12.1.1 pont tartalmazza.

12.1.3. A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött egyedi Előfizetői szerződéseket engedményezés, vagy tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az egyedi Előfizetői szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

12.1.4. Nem minősül szerződésmódosításnak, ha a Szolgáltató a kiesett forrást más forrásból jövő jellel pótolja más Szolgáltatónak felróható, vagy egyéb a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból.

12.1.5. Ha a Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket a 12.1.8. bekezdésben foglaltak szerint értesíteni – az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt –, kivéve:

- a) a 12.1.1.d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 12.1.1.e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

12.1.6. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) (az ÁSZF 12.1.8. B)) bekezdésben meghatározott, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 26. § (2) (az ÁSZF 12.1.8. C)) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

12.1.7. A 12.1.8. bekezdéstől eltérően, a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 26. § (3) (az ÁSZF 12.1.8. D)) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) (az ÁSZF 12.1.8. B) a) és c)) pontjában meghatározott értesítésnek

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

12.1.8. Az Előfizetők értesítése

Ha jogszabály vagy az általános szerződési feltételek valamely esetben az Előfizető értesítését írja elő a Szolgáltató az értesítési kötelezettségnek az ebben a bekezdésben foglaltak szerint tehet eleget.

Az Előfizető értesítése és tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, sms-ben, e-mailben vagy más elektronikus úton. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet. A Szolgáltató az Előfizető által megadott e-mail címet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek.

A) Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld az Előfizetőnek, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

B) Ha a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

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

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

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A d) pont szerinti értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az alábbi esetekben alkalmazhatja:

- a hálózat karbantartása, felújítása, cseréje, átalakítása esetén a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően,
- vis maior és Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelme miatt jogszabályban előírt szolgáltatás-szüneteltetés esetén,
- az ÁSZF Előfizetői szerződést érintő módosítása esetén a változások hatálybalépését megelőző 30 nappal.

Nem alkalmazhatja azonban ezt az értesítési módot, ha az Előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

C) Távszámla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

D) Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

E) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

F) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés általános szerződési feltételeinek módosításáról – ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a Szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden

Előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A szolgáltató által térítvevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

12.1.9. Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést és a hűség szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést és a hűség 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 vagy a hűség szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

A Szolgáltató a határozott időre kötött szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), a szerződés időtartama, a szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei, illetve a szolgáltatásminőségi követelmények

célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás indokolja, vagy az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

12.1.10. Díjmódosítás

A szolgáltatás ellenérték (díj) fejében vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege és a piaci árak vizsgálata alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatások díját módosítani. A módosításnál figyelembe veszi a hivatalos (KSH által leközlött) előző évi fogyasztói árindex mértékét, továbbá minden olyan tényezőt, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők megváltoznak, ideértve különösen, de nem kizárólagosan:

- a szolgáltatás kapcsolatos üzemeltetési, működési költségek,
- a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- szolgáltatás tartalmának módosítása,
- jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

12.1.11. Szolgáltatási csomag módosítása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagot az Előfizetők előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Szolgáltató a szolgáltatás keretében meglévő termékek (Előfizetői szolgáltatások) változtatása során az Előfizetői igények mellett figyelembe veszi a szolgáltatási díjak gazdasági hatását és a csomagok tartalmi, minőségi, ill. egyéb jellemzőit.

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

12.2.1. Az egyedi Előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető Előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik

- b) ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát,
- c) ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik
- d) Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását
- e) ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)
- f) az Előfizető kezdeményezi az általa eddig igénybe vett szolgáltatási csomag módosítását másik csomagra

Az Előfizető a szerződésmódosítást személyesen kezdeményezheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatára eljuttatva.

Az Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megváltoztatásának szabályait az ÁSZF 11. bekezdése tartalmazza.

A fizetési mód megváltoztatásnak szabályaira a szolgáltatási csomag módosítására vonatkozó előírások az irányadók.

Az Előfizető szerződésben szereplő adatainak, továbbá jogállásának, gazdálkodásának változásával kapcsolatos módosításra az ÁSZF 11. pontjában foglaltak az irányadók.

12.2.2. Az átírás szabályai:

Előfizető átírás címén, írásban a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a korábbi Előfizetőnek és az új Előfizetőnek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

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.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Nem köteles a Szolgáltató az átírást 15 napon belül teljesíteni, ha az átírási kérelemben a kérelmező ennél későbbi időpontot jelölt meg. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők Előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése (igénya)

átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi Előfizető jogutódja – az a személy, akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik és az átírást követő 15 napon belül köteles rendezni jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tenni a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be kötbért köteles fizetni.

Az átírás esetén az új Előfizető a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott díjat köteles fizetni, amelyről a Szolgáltató számlát állít ki.

12.2.3. Az áthelyezés szabályai:

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető – írásban, a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon benyújtott – áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

A Szolgáltató a hiánytalan és a formai követelményeknek is megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) 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 általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, 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 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt 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.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az a) és b) pontban meghatározott határidőket nem tartja be kötbért köteles fizetni.

Az áthelyezés díját a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

Az áthelyezésre és az átírára vonatkozó közös szabályok:

Az áthelyezés és az átírás együttes, vagy időben egymáshoz közel eső kérelme nem irányulhat a Szolgáltató jogainak és jogos érdekeinek csorbítására vagy kijátszására, valamint nem eredményezhet olyan helyzetet, hogy az átírás és az áthelyezés eredeti rendeltetésével össze nem egyeztethető módon a szerződés módosítására irányuló előírások megkerülését eredményezze. Ilyen esetben Szolgáltató jogosult az Előfizető kérelmét megtagadni, illetve a szerződés módosítására vonatkozó szabályokat alkalmazni.

12.2.4. A szolgáltatási csomag megváltoztatása:

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés időtartama alatt bármikor, írásban (ide értve az e-mailben vagy faxon tett írásbeli nyilatkozatot is) vagy telefonon is kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet írásban, személyesen vagy telefonon, az ügyfélszolgálaton kell bejelenteni, ahol ezt írásban rögzítik. A szolgáltatási csomag megváltoztatási igényt a Szolgáltató legkésőbb a módosításra irányuló kérelem beérkezését követő 30 napon belül vagy a kérelemben megjelölt időpontot követő 30 napon belül teljesíti.

Nem köteles elfogadni a Szolgáltató az Előfizető szerződésmódosításra irányuló javaslatát, ha az határozott idejű Előfizetői szerződés szolgáltatási csomagjának, vagy hűségszerződésben meghatározott szolgáltatási csomag megváltoztatására irányul.

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

A programcsomag módosításért fizetendő díjat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) rendkívüli felmondással.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A meghatározott idő leteltével történő megszűnése esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni 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 határozott idejű szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) Előfizetői okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor
- b) az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget
- c) ha a 12.3.4. a)-f) pontjai alapján Szolgáltatói felmondásnak van helye

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A Szolgáltató az Előfizető határozott időtartamú felmondásához köthető jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja,

- c) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal tett olyan hibára vonatkozó bejelentést, amit a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibaként hárított el,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. § foglaltak alkalmazásának van helye.

12.3.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

12.3.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4)-(5) bekezdéseiben meghatározott egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- 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 írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta”, „nem kereste”, a „címezett ismeretlen” vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

12.3.4. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 12.3.3. bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, 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,
- c) az Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,
- f) vagy az általa nem megrendelt szolgáltatást jogosulatlanul használja, a kódolt jelet, szolgáltatást feltöri, jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni, ellene „támadást” intéz.

** A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény különösen, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja.*

12.3.5. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul

a területileg illetékes ügyfélszolgálati helységben bemutatni vagy Szolgáltató számára elfaxolni. Amennyiben befizetést igazoló bizonylat az értesítést tartalmazó felszólító levél, postára adását követően kerül bemutatásra vagy megküldésre, úgy az Előfizető a felszólító kezelési költségét (4. számú melléklet) is köteles megfizetni.

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 a 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

12.3.6. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a kárenyhítés érdekében korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.7. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

12.3.8. 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. Az 1.000,- Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

12.3.9. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a 4. számú melléklet szerinti átalány-kártérítést felszámítani.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést szóban, írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető az Előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszüntetésének egyéb eseteit a 12. pont tartalmazza.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Előfizető a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a nem tartozik felelősséggel, de az Előfizető a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatást köteles a rendeltetésszerűen és a jogszabályoknak megfelelően, jóhiszeműen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint korlátozni, az Előfizetői szerződést felmondani és a nem rendeltetésszerű használatból eredő kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető nem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek. Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnése nem minősül a Szolgáltató részéről tulajdonnal való felhagyásnak, az ingatlanon belüli hálózati rész és az ott lévő eszközök feletti tulajdonjogát Szolgáltató ellenkező kifejezett nyilatkozatáig fenntartja.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.3.9. bekezdése szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a 4. számú melléklet szerinti átalány-kártérítést felszámítani.

Az Előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott elállási joga gyakorlása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Ha az Előfizető a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget a Szolgáltató az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a nem tartozik felelősséggel, de az Előfizető a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

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

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – ezen szolgáltatások nem alkalmazhatók.

15. Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat a 3. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató ugyancsak a 3. számú mellékletben tünteti fel azt, hogy bármely médiaszolgáltatás szerepeltetését a programcsomagban milyen meghatározott ideig (meghatározott időpontig) vállalja.

1. számú melléklet: kiegészítő szolgáltatások, költségek

Jelenleg az IPTV szolgáltatáshoz kiegészítő szolgáltatások nem rendelhetők.

2. számú melléklet: Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás alapján a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, melynek keretében meghatározott tv és rádióműsorok az Előfizetőnél létesített Előfizetői hozzáférési ponton, a megfelelő végberendezésen (pl. televízió) nézhetők, illetve hallgathatóak.

A képelek az Előfizető GPON/PPEthernet vonalához csatlakozó home gateway, valamint a hagyományos tévékészülékhez (Előfizetői végberendezés) csatlakoztatott set-top-box segítségével, internet protokollt használva jutnak el a Szolgáltató rendszereitől az Előfizetői végberendezésig. Az IPTV szolgáltatás során a Szolgáltató IP gerinchálózatainak zárt szegmensén keresztül érhetők el az Előfizetőhöz kihelyezett berendezések (home gateway, set-top-box).

Az IPTV szolgáltatás GPON/PPEthernet technológián alapul, melyet a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosít.

Meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken a szolgáltatást a Szolgáltató GPON/PPEthernet technológián tudja biztosítani. A High Definition (HD) minőségű csatornák csak ezeken a meghatározott területeken nézhetők.

A Szolgáltató IPTV szolgáltatásának csatornakiosztását, a létrehozott szolgáltatáscsomagokat jelen ÁSZF függeléke tartalmazza.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

A szolgáltatás igénybevételéhez a szolgáltató által kiépített GPON/PPEthernet csatlakozás, illetve set-top-box szükséges. A Szolgáltató egy típusú set-top-box-ot biztosít a szolgáltatás igénybevételéhez, a szolgáltató kizárólag PVR nélküli set-top-box-ot biztosít.

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az IPTV set-top-box-hoz csatlakoztatható Előfizetői végberendezéssel (televíziókészülék). Az IPTV set-top-box kétfajta szabványos csatlakozófelülettel van ellátva (például RCA, HDMI).

Egyedi feltételek:

Az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatás műszaki feltétele vezetékes GPON/PPEthernet hálózat kiépítése az adott végponton. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes kedvezményes díjú csomagokat korlátozás mentesen működő vezetékes telefon és/vagy internet szolgáltatással rendelkező ügyfeleinek kínálja.

Amennyiben az Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt -

nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulta után, az Előfizetőt szóban vagy írásban értesítheti.

Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei

A Szolgáltató az ingatlanon belüli Előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg az egyedi Előfizetői szerződésben részletezettek szerint.

A kiépítés a megrendelt szolgáltatástól függően vezetékes GPON/PPEthernet hálózaton maximum három hozzáférési pont biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve, vezetékek csatorna nélkül vezeti.

A hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális igényt Szolgáltatóval szemben az Előfizető nem támaszthat.

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 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.

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatás csomagokat, melyek esetében a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja, amelyek listája megtekinthető a www.wavecom.hu oldalon.

Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges GPON/PPEthernet hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Előfizetői kedvezmények:

A Internet protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási szolgáltatásra vonatkozó szerződés határozatlan (esetleg határozott időre) jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a

szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti Előfizetői felmondás, illetve az Előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt díjtáblázatban szereplő díj fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi Előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

3. számú melléklet: Szolgáltatási területenkénti adatlap

SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET, JNKSZ és Békés megye:

Cibakháza, Cserkeszőlő, Gyomaendrőd, Hunyadfalva, Jászalsószentgyörgy, Jászberény, Jászboldogháza, Jánoshida, Karcag, Kenderes, Kengyel, Kisújszállás, Kuncsorba, Kunhegyes, Kunszentmárton, Martfű, Mezőtúr, Nagykőrű, Óballa, Örményes, Surjány, Szakállas, Szolnok, Tiszabő, Tiszafüred, Tizsakürt-Bogaras, Tiszapüspöki, Tiszasas, Tiszatenyő, Tomajmonostora, Törökszentmiklós, Túrkeve, Újszász, Vezseny, Hajdúszoboszló, Abony,

IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK:

A programcsomagok havi előfizetési díja:

Megnevezés	nettó	27 % ÁFA	bruttó
IPTV BÁZIS csomag	2.354 Ft	636 Ft	2.990 Ft
IPTV MAXI csomag	4.323 Ft	1.167 Ft	5.490 Ft

IPTV BÁZIS Csomag tartalma:

Pozíció	Csatorna
1	M1 HD
2	M2 HD
3	M3
4	M4 HD
5	M5 HD
6	Duna HD
7	Duna World HD
8	TV2 HD
9	RTL Klub HD
10	Hír TV
11	ATV HD
12	Boomerang
13	Cartoon Network
14	CNN

Pozíció	Csatorna
15	Comedy Central Family
16	Comedy Central
17	ATV SPIRIT HD
18	Digi Life
19	Digi Sport 1
20	Digi Sport 2
21	Digi Sport 3
22	Duck TV
23	FEM3
24	Film Cafe
25	Film Mánia
26	Galaxy4
27	H!T Music
28	History

Pozíció	Csatorna
29	Humor+
30	Izaura TV
31	Kiwi TV
32	Lichi TV
33	LifeTV
34	JimJam
35	Minimax
36	MTV Hits
37	MTV Rocks
38	MuzsikaTV
39	Nickelodeon Junior
40	Nickelodeon
41	Prime
42	RTL+
43	RTL Gold
44	Sony Max
45	Sony Movie Channel
46	Sorozat+
47	Spektrum Home
48	Spektrum
49	Sport 1
50	Sport 2

Pozíció	Csatorna
51	Story 4
52	Szeged TV
53	TV Paprika
54	TV4
55	VH1 Classic
56	VIASAT 3
57	VIASAT 6
58	Viasat Epic Drama
59	Viasat Explore
60	Viasat History
61	Viasat Nature
62	Zenebutik
63	AMC
64	National Geographic
65	AXN
66	Spíler1 TV HD
67	Spíler2 TV HD
70	MR-1 Kossuth Rádió
71	MR-2 Petőfi Rádió
72	MR-3 Bartók Rádió

IPTV MAXI Csomag

Pozíció	Csatorna
1	M1 HD
2	M2 HD
3	M3
4	M4 HD
5	M5 HD
6	Duna HD
7	Duna World HD
8	TV2 HD
9	RTL Klub HD
10	Hír TV
11	ATV HD
12	AXN
13	Boomerang
14	Cartoon Network
15	CNN
16	Comedy Central Family
17	Comedy Central
18	Cool HD
19	Digi Animal W HD
20	Digi Life
21	Digi Sport 1
22	Digi Sport 2
23	Digi Sport 3
24	Digi World HD
26	Duck TV
27	ATV SPIRIT HD
28	FEM3

Pozíció	Csatorna
29	Film Cafe
30	Film Mánia
31	Film+ HD
32	Mozi+ HD
33	Fit HD
34	Galaxy4
35	H!T Music
36	History
37	Humor+
38	Izaura TV
39	Kiwi TV
40	Lichi TV
41	LifeTV
42	JimJam
43	Minimax
44	MTV Hits
45	MTV Rocks
46	Music Channel HD
47	MuzsikaTV
48	Nickelodeon Junior
49	Nickelodeon
50	OzoneTV HD
51	Prime
52	RTL+
53	RTL Gold
54	RTL II HD
55	Sony Max

Pozíció	Csatorna
56	Sony Movie Channel
57	Sorozat+
58	Spektrum Home
59	Spektrum
60	Sport 1
61	Sport 2
62	Story 4
63	SuperTV2 HD
64	Szeged TV
65	TV Paprika
66	TV4
67	VH1 Classic
68	VIASAT 3
69	VIASAT 6
70	Viasat Epic Drama

Pozíció	Csatorna
71	Viasat Explore
72	Viasat History
73	Viasat Nature
74	Zenebutik
75	AMC
76	Jocky TV
77	Moziverzum
78	Paramount Channel HD
79	National Geographic Wild
80	Spíler1 TV HD
81	Spíler2 TV HD
90	MR-1 Kossuth Rádió
91	MR-2 Petőfi Rádió
92	MR-3 Bartók Rádió

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén:

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NMHH-hoz vagy a Média- és Hírközlési Biztoshoz:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 100. (Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.)

Telefon: 06/1-468-0500; Fax: 06/1-468-0509

Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

JNKSZ Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre u. 35-37., Postacím: 5001 Szolnok, PF: 218.

Telefonszám: +36/56 513-336, Fax: +36/56 510-204,

E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Túrkevei Polgármesteri Hivatal Önkormányzat jegyzője

Cím: 5420 Szeged, Túrkeve Petőfi tér 1.

A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5, (Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036)

Telefon: 06/1-472-8900

4. számú melléklet: A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak

Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni.

A belépési díj egy Előfizetői hozzáférési pont kiépítését, az Előfizető léges bekapcsolását, illetve csillagpontra való rákapcsolását tartalmazza. A belépési díj magában foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az Előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését, amennyiben a port és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza kisebb, mint 20-20 méter és együtt sem haladja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.

A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az Előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a bekapcsolási díj. A díj magában foglalja a kiépítés után a vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is. A belépési díj megfizetésével az Előfizető nem szerez tulajdonjogot a hálózaton, illetve hálózati szakaszon.

Előfizető belépési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után, ill. egy helyrajzi szám alatt lévő több ház esetén, külön-külön mindegyik után, ahová a szolgáltatást megrendeli.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben is köteles, ha a csatlakozás az adott Előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például belépési díj fizetendő amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

Kiegészítő létesítési díj

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel

- a) Ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- b) Ha több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- c) Egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- d) A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- e) Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- f) Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető,
- g) Az épület megközelíthetősége, speciális építési módja különleges kábelvezetési

módosítást kíván meg.

A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, amelyet az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján fizet. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

Hálózatcsatlakozás mérési díj

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a házon belül saját lakás-, illetve házhálózattal, a Szolgáltató csak abban az esetben csatlakoztatja azt az általa épített, üzemeltetett hálózathoz, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére hálózatvizsgálatot végez. A Szolgáltató elutasítja a csatlakozást, ha az Előfizető tulajdonában lévő hálózat alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, árnyékolás nem megfelelő stb.).

Eszköz bevizsgálási díj

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a szolgáltatás igénybevételéhez esetlegesen szükséges, végberendezést megelőző eszközzel/átalakítóval és annak használatát kéri; a Szolgáltató csak abban az esetben fogadja el ezen eszköz használatát, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére eszköz bevizsgálást végez. A Szolgáltató elutasítja az eszköz használatát, ha az Előfizető tulajdonában lévő eszköz alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, stb.). Az eszköz bevizsgálási díjat Előfizetőnek akkor is meg kell fizetnie, ha az eszköz alkalmatlannak minősül a szolgáltatás igénybevételére és a Szolgáltató által kihelyezett eszközt kell használnia.

Házon kívüli áthelyezés díja, – műszaki megvalósíthatóság esetén, ha nincs kiépített hozzáférési pont

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, de nincsen kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási –hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Házon kívüli áthelyezés díja, ha van kiépített hozzáférési pont

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, és van kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási –hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Sürgősségi csatlakozási díj – műszaki megvalósíthatóság esetén

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kábeltelevízió csatlakozást (kiépítést és/vagy rácsatlakozást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 5 napon belül a kiépítést és/vagy rácsatlakozást expressz csatlakozási díj ellenében teljesíti.

Átírás díja

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni. Előfizetőnek átírási díjat kell fizetni, pl. tulajdonosváltás, névváltozás, elhalálozás, stb. esetén.

ÁSZF másolatának díja

Ha Szolgáltató az Előfizető kérése alapján az ÁSZF teljes szövegéről, vagy az Előfizető által megjelölt részeiről másolatot ad át az Előfizetőnek, adminisztrációs díjat számít fel.

Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató postai és adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

Felmondólevél kezelési költsége

Az Előfizető köteles a tartozással egyidejűleg megtéríteni a Szolgáltató postai és ismételt adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a felmondó levél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

Fizetési meghagyás kezelési költsége

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató adminisztrációs, illetve eljárási költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a behajtási folyamat során merültek fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

Csomag módosítás díja

Amennyiben az igénybevett csomag módosítása az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni. Az Előfizető negyedévente egy alkalommal díjmentesen kérheti csomag módosítását.

Egyszeri – szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés, szüneteltetési havi díjjal és esetenként, egyszeri szüneteltetési díjjal jár. Egyszeri szüneteltetési díjat csak abban az esetben kell fizetni, amennyiben a szolgáltatás kikapcsolásához helyszíni intézkedés szükséges.

Csökkentett előfizetési/szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére illetve a szolgáltatás korlátozása miatt szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri díjjal és szüneteltetési havidíjjal jár. A szüneteltetési havidíj egy összegben esedékes a visszakapcsolást megelőzően.

Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére, nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az Előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. Különösen ide sorolhatók a hibás készülék és szolgáltatás beállítások, operációs rendszer helyi hibái, tűzfal helytelen beállítása miatti hibák, stb. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából az egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel.

Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek. Szolgáltató nem köteles az érdekkörében felmerült hiba javítására.

A megrendelésre történő hibajavítás során Szolgáltató javasolhat egy hibaelhárítással foglalkozó céget, a javítással kapcsolatban azonban Szolgáltató nem kerül jogi kapcsolatba az Előfizetővel. A hibajavítás során kizárólag a hibaelhárító cég és az Előfizető között történik üzleti kapcsolat, ezért Szolgáltatót a javítással kapcsolatban semmilyen garancia nem terheli.

Amennyiben az Előfizető kérésére bármilyen munkavégzés folyik, Szolgáltató a kiszállási díjon felül kiszámlázza az Előfizető megrendelésére végzett munka óradíját vagy a végberendezés beállítási díját is.

Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja

Előfizető megrendelésére végzett munka esetén a kiszállási díjon felül óradíj fizetendő, amely minden megkezdett óra után kerül kiszámlázásra.

Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek.

Végberendezés beállítási díj

Az Előfizető végberendezésén az igényelt szolgáltatás hozzáférésehez való beállítás miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első beállítás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

Javítási díj

Minden Előfizető kötelezettsége, hogy a Szolgáltató által átadott – Szolgáltatói tulajdonú - technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök, modemek, stb.) szabályszerűen működtesse, állapotát megóvja, a szerződés teljes ideje alatt. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének – neki felróható okból - nem tett eleget és eszköz meghibásodás történik, Szolgáltató jogosult javítási vagy beszerzési kártérítési összeget felszámítani (attól függően, hogy a

meghibásodott készülék javítható-e). A javítási és beszerzési ár legmagasabb összegének az igazolható beszerzési ár tekintendő.

Vizsgálat díja

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

Kiegészítő eszköz óvadék díja

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Átalány kártérítés (szabálytalan készülék használata esetén)

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Átalány-kártérítés (nem szerződésszerű szolgáltatás igénybe vétele esetén, ill. illegális jel továbbadás esetén)

Előfizető nem jogosult a részére Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást más részére továbbadni. Előfizető az Előfizetői végpontokon kizárólag szabvány szerinti végberendezéseket használhat. Az Előfizető fentieket megszegő magatartása esetén Szolgáltató jogosult a szabványtalan vételezés felderítésért egyszeri – átalány kártérítést felszámolni.

Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az eredeti számlát nem kapja meg időben, és a másolatot nem igényli az ÁSZF-ben meghatározott időpontig a Szolgáltatótól, illetve a megsemmisült, elveszett

számlájáról másolatot kér, a számlamásolat díját a Szolgáltató jogosult kiszámlázni.

Új ügyfél

Új ügyfél az, aki az adott szolgáltatás szempontjából az elmúlt 3 hónapban nem állt szerződéses viszonyban a WaveCom Informatikai Kft.-vel.

Meglévő ügyfél

Meglévő ügyfél az, aki adott szolgáltatás szempontjából szerződéses viszonyban áll a WaveCom Informatikai Kft.-vel.

LÉTESÍTÉSEL KAPCSOLATOS DÍJAK

Díjtétel megnevezése		Nettó	Áfa 27%
1	Belépési díj	2 362 Ft	638 Ft
2	Eszközbevizsgálási díj	1 575 Ft	425 Ft
3	Házon kívüli áthelyezés - műszaki megvalósíthatóság esetén (ha nincs kiépített hozzáférési pont)	4 717 Ft	1 274 Ft
4	Házon kívüli áthelyezés (ha van kiépített hozzáférési pont)	4 717 Ft	1 274 Ft
5	Sürgősségi csatlakozási díj - műszaki megvalósíthatóság esetén	3 937 Ft	1 063 Ft
ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK			
6	Átírás díja	2 362 Ft	638 Ft
7	ÁSZF másolatának díja oldalanként	39 Ft	11 Ft
8	Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	600 Ft	162 Ft
9	Felmondó levél kezelési költsége	1 575 Ft	425 Ft
10	Egyszeri - szüneteltetési díj	3 937 Ft	1 063 Ft
11	Csökkentett előfizetési / szüneteltetési díj	1 181 Ft	319 Ft
12	Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj	3 937 Ft	1 063 Ft
13	Kiszállási díj	3 937 Ft	1 063 Ft
14	Expressz kiszállási díj	7 874 Ft	2 126 Ft
15	Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja	2 362 Ft	638 Ft
16	Végberendezés beállítási díj	787 Ft	213 Ft
17	Átalány kártérítés (szabálytalan készülék használata esetén)	15 748 Ft	4 252 Ft
18	Átalány kártérítés (nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele esetén ill. illegális jeltovábbadás esetén)	-	-
19	Számlamásolat díja	709 Ft	191 Ft
20	Számlakimutatás	709 Ft	191 Ft

21	Set-top-box	28000 Ft	7560 Ft
22	Set-top-bokszt bérlet/hó	548 Ft	202 Ft

5. számú melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:

Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött Előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

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

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: Szolgáltató hibabejelentés eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó Előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló

bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás Előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása

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

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra az „E” jelű mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott Előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a Szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi Előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

Az Előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a Szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra Előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide különösen:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,

- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

Bithiba arány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

Kezelő, hibafelvevő válaszideje

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje. (%)

Média-továbbítási index (MDI)

Az előfizető szolgáltatás hozzáférési ponton mért csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás számítással meghatározott értéke.

Az előfizetői hozzáférési ponton a csomagvesztési arány teljesített értéke a mérési periódusra vonatkoztatva.

Késleltetés ingadozás a mérési periódusra csatornánként teljesített értéke

A mutató értéke a telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőnek 60 másodpercen belüli bejelentkezésének százalékos aránya, az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

<i>Minőségi mutató megnevezése</i>	<i>Vállalt célérték</i>	<i>Vállalt minimálérték</i>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	96 óra	96 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	90%
<i>A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése</i>		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra	legfeljebb 175,2 óra
b) Az Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra	legfeljebb 175,2 óra
6. Garantált / átlagosan elvárható le és feltöltési sebesség	Ld.: 3. számú melléklet	Ld.: 3. számú melléklet
7. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	legfeljebb 10^{-4}	legfeljebb 10^{-4}
8. Kezelő, hibafelvevő válaszideje	75%	75%

6. számú melléklet: Akciók leírása, az igénybevétel feltételei

Jelenleg nincs