

# Füzes TV Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság



## Általános Szerződési Feltételek Internet hozzáférési szolgáltatáshoz

### Füzesgyarmat és Körösladány települések területén

Utolsó módosítás kelte: 2008. november 30.

Készült: 2007. március 30.

Hatályba lépés kelte: 2009. január 15.

---

Szabó Zoltán  
ügyvezető

## **TARTALOMJEGYZÉK**

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
1. A szolgáltató neve, címe.....	4
2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége .....	4
2.1. Ügyfélszolgálat.....	4
2.2. Hibabejelentő szolgálat.....	4
2.3. Internetes honlap címe: www.fuzestv.hu.....	4
3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya .....	5
4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok.....	5
5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	6
Az előfizető kötelezettségei:.....	8
6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	9
7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték).....	13
8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	15
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.....	16
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	18
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	22
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....	23
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	24
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	27
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése). .....	30
16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	33
17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	34

18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.....	35
19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....	35
20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	41
21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	41

Mellékletek :

1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai
2. sz. melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez
3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés
4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén
5. sz. melléklet: Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat
6. sz. melléklet: Hibabejelentő lap
7. sz. melléklet: Panasz, bejelentés
8. sz. melléklet: Szüneteltetési kérelem
9. sz. melléklet: Hálózathasználati Irányelvek
10. sz. melléklet: Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei
11. sz. melléklet: Átvételi elismervény

## 1. A szolgáltató neve, címe

### 1.1. A szolgáltató neve: FÜZES TV Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített neve: FÜZES TV Kft.

Cégnyilvántartási száma: 04-09-006224

Adószáma: 13224934-2-04

### 1.2. Székhelyének címe: 5525 Füzesgyarmat, Kossuth u. 7.

Telefonszám: 66-491-161, 66-400-800

Telefaxszám: 66-491-161

### 1.3. Telephely címe: 5516 Körösladány, Dózsa György u. 21/1.

Telefonszám: 66-475-494

## 2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége

### 2.1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Telefon/telefax száma, e-mail címe
5525 Füzesgyarmat, Kossuth u. 7.	Hétfőtől péntekig 8-12, és 13-17 óráig	Tel: 66-491-161, 66-400-800 Fax: 66-491-161 info@fuzestv.hu
5516 Körösladány, Dózsa u. 21/1.	Hétfőtől péntekig 8-12, és 13-17 óráig	Tel: 66-475-494 ladany@fuzestv.hu

### 2.2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Telefonszáma
Füzesgyarmat és Körösladány	hétfő-péntek 8-12, 13-17-óráig, munkaidőn kívül és hétvégén üzenetrögzítő	66-491-161
	Mobil minden nap 7-20 óráig	30-205-8237
	e-mail	info@fuzestv.hu

### 2.3. Internetes honlap címe: [www.fuzestv.hu](http://www.fuzestv.hu)

### **3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya**

**3.1.** Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.

**3.2.** Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltatónak a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott Internet hozzáférési Szolgáltatásokra terjed ki.

**3.3.** Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető: a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

**3.4.** Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (város, község, ingatlan), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelevíziós műsorelosztó rendszeren vagy bérelt vonalon, vagy mikrohullámú eszközökkel Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

**3.5.** Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően határozatlan ideig van hatályban.

**3.6.** Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

### **4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok**

**4.1.** Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva írásban jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

**4.2.** A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá

b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

c) az Előfizető kérése esetén e-mail útján tájékoztatást ad.

- 4.3.** A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:
- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy
  - b) egyéb elektronikus hírközlés (pl. telefax, telefon) útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.
- 4.4.** A Szolgáltató a hálózat karbantartásra, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:
- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés vagy elektronikus levélben), vagy
  - b) az értesítendő előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.
- 4.5.** A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:
- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy
  - b) a szolgáltatási területen megjelenő, ingyenes információs lapban feladott közlemény útján, vagy
  - c) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján
- Az a)-c) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.
- 4.6.** Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- a) pontos utalást az ÁSZF 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, akkor a módosított díj összegét;
  - f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
  - g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

## **5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

- 5.1.** Az Internet-hozzáférési szolgáltatás az **1. sz. melléklet** szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon (optikai-koax hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása

- 5.2.** A szélessávú kábeles Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál kábelmodemes, mikrohullámú vagy bérelt vonali hozzáférés lehet.
- a) A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató vagy jogelődje által telepített, és a Szolgáltató által megfelelően minősített kábeltelevíziós előfizetői hozzáférési ponttal.

Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az Előfizető a kábelmodemet csak és kizárólag az előfizetői szerződésben előfizetői hozzáférési pont címeként megjelölt ingatlan területén használhatja a szolgáltatás igénybe vételére.

A Szolgáltató és az Előfizető külön szerződésben megállapodhatnak a kábelmodem Előfizető által történő megvásárlásáról. Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az öt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az öt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (ún. „downstream”) frekvenciasávok közül (általában az 50-860 MHz-es / 7 MHz sávban), és egyet a „felfelé” irányuló (ún. „upstream”) frekvencia-tartományban, (jellemzően az 5-50 MHz-es / 5 MHz sávban), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen.

Internet szolgáltatás publikus állandó IP címmel:

A felhasználó számítógépéhez egyértelműen hozzárendelésre kerül egy IP cím. Az Internethez való kapcsolódáskor mindig ez a cím kerül kiosztásra, és a kapcsolat szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

Az Előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően egyéb Internet-alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

Internet forgalom:

Szolgáltató minden általa kiosztott IP címre vonatkozóan folyamatos forgalom mérést végez, a mérés alapegysége a byte (8 bit). A Szolgáltató által mért és kiszámlázott forgalom az adott IP címről induló és az adott IP címre befutó byte-ok együttes összege.

Szolgáltató törekszik arra, hogy a minimális le-, illetve feltöltési sebesség felhasználónként ne kerüljön 64 kbps alá.

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

Az Előfizető az adatforgalom szempontjából korlátlan és korlátozott szolgáltatási csomagok közül választhat. A korlátozott adatforgalmat tartalmazó csomagra szerződő előfizetők az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett havi adatforgalmi mennyiséget meghaladó adatforgalom után az

**1. sz .mellékletben** feltüntetett többlet forgalmi díjat köteles fizetni a szolgáltató részére.

A többlet forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre.

b) A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás:

A szolgáltató egyes kivételes esetekben, saját belátása és gazdasági számításai szerint, egyedi megállapodás alapján mikrohullámú eszközök igénybe vételével is nyújthat szolgáltatást. Ebben az esetben a Szolgáltató mikrohullámú adó – vevő párral létesít kapcsolatot a saját routere és az előfizetői átadási pont között. Az előfizetői átadási pont az előfizetőnél felszerelt adó-vevő egység Ethernet csatlakozója.

c) Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető és a Szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kiépítése szükséges. A Bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel, és folyamatosan felügyel a rendszeren egy meghatározott sáv szélességet, így annak megfelelő sebességét garantálni tudja az Előfizetőnek.

A bérelt vonali előfizető a vonatkozó jogszabályokban előírt megfeleléség tanúsítással rendelkező routerrel vagy más eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz. A hálózatba való csatlakozás a soros interfészekon keresztül történik. Az előfizető hálózata az előfizető által biztosított (vagy a szolgáltatótól bérelt) hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN típusú interfésszel végződhetnek. A hálózat bérelt áramkörön keresztül érhető el. Az előfizető által bérelt áramkör nem képezi a szolgáltatás részét. A bérelt áramköröket a szolgáltató más szerződés keretében biztosítja, melyet külön szerződés szabályoz. Az előfizető felelőssége annak biztosítása, hogy minden olyan berendezést, amelyet a hálózatba bekapcsolnak, és amelyet nem a szolgáltató szállít, a megfelelő helyi hatóságokkal jóváhagyassanak. A szolgáltatáshoz szükséges routert vagy az Előfizető bocsátja rendelkezésre, vagy a Szolgáltató biztosítja. Amennyiben a routert az Előfizető bocsátja rendelkezésre, annak megfeleléségéért felelős.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező routert a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - óvadék megfizetése ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

#### Az előfizető kötelezettségei:

Az Előfizető felelőssége az előfizetői router megrendelése, beszerelése és fenntartása, saját költségén. Az előfizetői routernek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a szolgáltató routeréhez való csatlakozásra: - G.703 / G.704, X.21, V35 vagy LAN. A Szolgáltató az Előfizető kérésére IP címtartományt rendelhet az előfizetőhöz. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató az IP címtartományt visszavonja. A garantált sávszélesség a routerek közötti garantált átviteli sebességet jelenti kilobit/sec (kbps) mértékegységben.

Bérelt vonali szolgáltatás esetében nem lehetséges az ÁSZF-ben egyébként rögzített szolgáltatásszüneteltetés.

Minőségi paraméterek, rendelkezésre állás: Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás (fizikai) átadási pontja a Szolgáltató műszaki központjában van. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és kötelező szabványoknak, előírásoknak a figyelembe vételével biztosítja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 98 %.

A Szolgáltató nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a bérelt vonali szolgáltatást, közösen más szolgáltató közreműködésével nyújtsa az előfizető részére.

A bérelt vonali szolgáltatás díjai: egyedi megállapodás szerint

- 5.3.** A Szolgáltató az Internet-hozzáférési szolgáltatáson belül a továbbított adatok eltérő mennyiségére és Web tárhely méretére való tekintettel csomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is e melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha csomag igénybevételét a Szolgáltatónak a távközlő eszközök tulajdonosaival fennálló szerződesei egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé; ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

A csomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

**5.4.** A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció, -értésítés SMS-ben), melyek csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételükre nem kerülhet sor.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

**6.1.** A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

**6.2.** Az előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt ingatlanon a Szolgáltató vagy jogelődje által kiépített olyan csatlakozási pont, amelyen keresztül a Szolgáltató szolgáltatása az Előfizető számára egyedileg, kizárólagos hozzáférési joggal igénybe vehető, és amelyhez az Előfizető végberendezése vagy saját hálózata közvetlenül csatlakoztatható. Kábelmodemes hozzáférésnél ez a kábelmodem Ethernet vagy USB csatlakozója.

**6.3.** Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

### **6.4. Igénybejelentési eljárás**

**6.4.1.** Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének, illetve szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről ad ki, továbbá
- a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés formanyomtatványnak (**2. sz. melléklet**) az Igénylő általi kitöltése és aláírása.

**6.4.2.** A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés nyomtatvány kitöltése és aláírása.

**6.4.3.** Az igénybejelentés szempontjából igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

**6.4.4.** Az igénybejelentés céljára a **2. sz. melléklet** szerinti Igénybejelentés nyomtatvány kerül alkalmazásra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői minőségre tett nyilatkozata,

- b) természetes személy igénylő esetén: az igénylő leánykori neve; nem természetes személy igénylő esetén: az igénylő adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
- c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan tulajdonjogáról,
- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- e) a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont,
- f) az igénybejelentés helye és időpontja, az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

**6.4.5.** Az igénylő az Igénylőlapon köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyeként megjelölt ingatlanok ki a tulajdonosa. Amennyiben az igénylő az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles az Igénylőlapra az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az igénylő saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni.

**6.4.6.** Az Igénybejelentés akkor érvényes, ha azt két példányban kitöltötték, és azt az igénylő részéről: - természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg,  
- nem természetes személy Igénylő esetén a képviselőre jogosult személy(ek),  
a Szolgáltató részéről: - az Ügyfélszolgálati Irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott képviselője, vagy  
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője

írta alá.

Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő példánya.

**6.4.7.** A Szolgáltató az igénybejelentés egy példányát köteles az igénylő rendelkezésére bocsátani.

**6.4.8.** A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon felhívja az igénylőt.

**6.4.9.** Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

**6.4.10.** Az igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

**6.4.11.** A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és üzemelő hálózathoz való csatlakozási igény esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről.

**6.4.12.** Amennyiben a Szolgáltató a 6.4.10. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján az igénybejelentést teljesíthetőnek minősíti, és megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére legkésőbb az igénybejelentő lapon megjelölt, közösen egyeztetett időpontig, ennek

hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 7.2. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

- 6.4.13.** Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára 8 napon belül köteles írásban válaszolni, valamint elfogadó nyilatkozata esetén a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.
- 6.4.14.** A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az igénylő a belépési díjat, vagy a szerelési díjat nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza, továbbá ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont létesítési helye a Szolgáltató szolgáltatási területén kívüli, vagy ha a megjelölt helyen az előfizetői hozzáférési pont nem építhető ki.
- 6.4.15.** Amennyiben az igénylő a Szolgáltató által megadott szerelési időpontot nem fogadja el, az Igénylőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni.
- 6.4.16.** Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy az Igénylő által igényléskor megjelölt későbbi időpontban nem tudja kielégíteni, az igény elutasításáról az Igénylőt írásban, megfelelő indoklással köteles értesíteni, és egyúttal tájékoztatni arról, hogy az igény kielégítésére várhatóan mely más időpontban kerülhet sor.
- 6.4.17.** Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy a 6.4. pont szerinti igénybejelentési eljárás mellőzhető.

## **6.5. Szerződéskötési eljárás**

- 6.5.1.** Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül:
- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről ad ki, továbbá
  - a szolgáltatást igénylő előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása.
- 6.5.2.** A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása és az Előfizető részére történő megküldése vagy átadása.
- 6.5.3.** Az előfizetői szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője
  - nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy(ek),
- a Szolgáltató részéről
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy

- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

- 6.5.4.** A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az ÁSZF kivonatát, valamint – az Előfizető kérése esetén – az Általános Szerződési Feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről.
- 6.5.5.** Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe. Az Előfizető – eltérő megállapodás hiányában – bármely szolgáltatáscsomagot igénybe veheti, illetve azt a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagban levő tartalmat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint, vagy új szolgáltatáscsomagot alakíthat ki saját döntése alapján.
- 6.5.6.** Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan jogviszony csak egy előfizetővel létesíthető.
- 6.5.7.** A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha
- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
  - b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor.
- 6.5.8.** Ha az Előfizető a előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a létesítésre vonatkozó igénybejelentését visszavonja, a Szolgáltató elállási díjat nem számít fel, viszont nem áll módjában az igénybejelentéskor befizetett bekapcsolási díjelőleget visszafizetni.
- 6.5.9.** Ha az előfizetői hozzáférési pont a 6.4.12. pontban jelzett határidőig a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik a befizetett előleg Ptk. szerinti késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.
- 6.6. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai**
- 6.6.1.** A szolgáltatás igénybevételének jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. Az Előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy a szerződéskötés időpontjában a szerződésben megjelölt ingatlan területén olyan kábeltelevíziós előfizetői hozzáférési pont álljon rendelkezésre, ami a Szolgáltatónak az általa alkalmasnak nyilvánított, csillagpontos, kétirányú jelátvitelre alkalmas kábeltelevízió hálózatához csatlakozik. Ez lehet a Szolgáltató vagy jogelődje által már korábban, vagy a 6.4. pont szerinti igénybejelentési eljárás alapján a szerződéskötést közvetlenül megelőzően kiépített előfizetői hozzáférési pont. A szolgáltatás igénybevételéhez – a Szolgáltató által a szolgáltatás időtartama alatt biztosított kábelmodemén kívül – szükséges a 17. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés (legalább 486-os számítógép), egy hálózati kártya, szoftverek. Ezek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés (számítógép), hálózati kártya, szoftverek szolgáltatására. A szolgáltatás nyújtásának feltétele, hogy a kábelmodem, és - esettől függően - az access point, router, stb. áramellátását az Előfizető saját költségére biztosítsa. Az Előfizetőnek a kábelmodem használatához az **1. sz. melléklet** szerinti óvadékot kell fizetnie, amitől a szolgáltató egyes akciói keretében eltekinthet. Az óvadék megfizetését a Szolgáltató a **11. sz. melléklet** szerinti átvételi elismervény kiadásával

igazolja. Ha az Előfizető a szerződését jogszerűen felmondja, a Szolgáltató a letéti díjat az átvételi elismervény, és az eredeti állapotban lévő, működőképes kábelmodem ellenében visszafizeti. Kivétel ez alól, ha az előfizetőnek szolgáltatási díj tartozása van; ebben az esetben az óvadék összegét a szolgáltató a díjtartozás rendezésére felhasználhatja.

**6.6.2.** A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.

**6.6.3.** A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak azon földrajzi területeken veheti igénybe, ahol a Szolgáltatónak általa alkalmasnak nyilvánított, csillagpontos, kétirányú jelátvitelre alkalmas kábeltelevízió hálózata üzemel, és

- a) az igénylő ehhez csatlakozó, már meglévő kábeltelevíziós előfizetői hozzáférési ponttal rendelkezik, vagy ennek hiányában
- b) az ezen a hálózaton lévő legközelebbi előfizetői leágazó az előfizetői hozzáférési pont tervezett létesítési helyétől számítottan 50 méteren belül elérhető. Ezen területeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és tájékoztatást ad róla.

**6.6.4.** Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

## **7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

**7.1.** Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül - a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti. A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pont létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani.

**7.2.** Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (bekapcsolási díj) az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Az e melléklet szerinti díjak a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díjak, azaz az igénylő már kiépített kábeltelevíziós előfizetői hozzáférési ponttal rendelkezik, és

- a) az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybe vételére szolgáló kiépítendő előfizetői hozzáférési pont ettől legfeljebb 20 m kábelhossz távolságra van.
- b) a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.

**7.3.** A bekapcsolási díj egy darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel az **1. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) A létesítendő előfizetői hozzáférési pont a kábeltelevíziós előfizetői hozzáférési ponttól több, mint 20 méter távolságra van.
- b) Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.

- c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.
- 7.4.** A 7.3. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.
- 7.5.** A 7.2. és 7.3. pontban megjelöltek szerinti díjak 1 db előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkoznak. Az előfizetői hozzáférési ponton rendelkezésre álló internet hozzáférési szolgáltatást az Előfizető -csak és kizárólag az érintett ingatlan területén lévő- további végberendezései (számítógépei) között saját belátása szerint megoszthatja. A megosztáshoz szükséges eszközök és hálózat az Előfizető tulajdonát képezi, ennek szakszerű kiépítése és fenntartása az Előfizető érdekkörébe tartozik. Ha ezt a hálózatot a Szolgáltatóval kívánja kiviteleztetni, azt a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja. Amennyiben az igénylő a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.
- 7.6.** A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az igénylők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg módosítani, amely az igénylők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.
- 7.7.** Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát, valamint az előfizető kábeltelevíziós- és az Internet előfizetői hozzáférési pontja közötti hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.  
A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.
- 7.8.** A kivitelezés során az igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett figyelembe kell venni, amennyiben az a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható.
- 7.9.** A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.
- 7.10.** A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.
- 7.11.** A kiépített teljes csatlakozás valamennyi beépített eszközzel és a modemmel, acces pointtal, routerrel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatóat elkövet az

ingatlanában található hálózati elemek, valamint a modem megőrzéséért és épségének biztosításáért.

**7.12.** Ha az előfizetői hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett behangolási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

**7.13.** Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az igénybejelentéstől számított 30 napon túli előfizetői hozzáférési pontot létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek 30 napnál későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg.

**7.14.** A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

## **8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

**8.1.** A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **10. sz. mellékletben** meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 95 %-ában.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem, acces point Internet kimeneti pontján értendő.

Az átlagos csomagvesztési arány kisebb, mint 10 %.

**8.2.** 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, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- d) Előfizető szerződészegése miatti korlátozás időtartama,
- e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

**8.3.** Ha a Szolgáltató az (1) bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

**8.4.** A minőségi célértékek értelmezését a **10. sz. melléklet** tartalmazza.

**8.5.** A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi :

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve

c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza 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 végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

**8.6.** 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 ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## **9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

**9.1.** Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa, száma; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám,
- c) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahonnan az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata
- e) az előfizetni kívánt szolgáltatás(ok), az előfizetés kezdő napja
- f) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje, csoportos banki díjbeszedés esetén a folyószámla száma és megbízás a bank részére,
- g) az előfizető hozzájárulása adatainak kezeléséhez,
- h) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

**9.2.** A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt 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 cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
  - aláírási címpéldány,
  - a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviseletre jogosult személy azonosító 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).

**9.3.** A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok és felhasználás céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni ezen adatoknak a felhasználási céljáról, és arról, hogy az igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.

Az Előfizető az előfizetői szerződés formanyomtatvány (**3. sz. melléklet**) utolsó lapján található nyilatkozatokat teszi az adatainak kezelésével kapcsolatban.

**9.4.** Az előfizetői szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF 6. pontja szerinti előfizetői szerződéskötési folyamatot követően akkor jön létre, amikor az egyedi előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató székhelyére/ügyfélszolgálatára vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az Előfizető a lakásán 19 és 9 óra között szerződéskötés céljából nem kereshető fel. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az Előfizető – a szerződéskötés napjától, vagy ha ez későbbi, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított – 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely elállási jogról a Szolgáltató a szerződés megkötésekor írásban köteles az Előfizetőt tájékoztatni a Szolgáltató nevének és azon címének megjelölésével, akivel szemben az Előfizető az elállási jogát gyakorolhatja. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja. A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 6.3.13. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a csatlakozást megvalósította, míg a csatlakozás megvalósítása hiányában a díjat kamatmentesen köteles visszafizetni. A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén, azonban a Szolgáltatót megilleti a szolgáltatás már igénybevett részére eső arányos díj.

**9.5.** Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan vagy határozott idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe.

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

**9.7.** A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.6. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

## **10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

**10.1.** Az egyedi előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

**10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:**

**10.2.1.** Az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás) Az Előfizető átírás címén 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 feleknek (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak):

- mindkét fél által aláírva írásban, vagy
- az ügyfélszolgálati irodában együttesen, vagy
- az átírást igénylőnek a hiteles adásvételi szerződés bemutatásával

kell nyilatkoznia, vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

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

Az átírás mihamarabbi és pontos elvégzése az új Előfizetőnek a szolgáltatás folytonossága, a volt Előfizetőnek a téves számlázás elkerülése, a Szolgáltatónak a pontos nyilvántartás és számlázás végett egyaránt érdeke, ezért az átírás díjmentes.

A 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 6. § (3) előírja, hogy amennyiben a Szolgáltató az átírás határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. Mivel az átírás díjmentes, a kötbért nem lehet értelmezni és érvényesíteni, viszont ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, a Szolgáltatónak az ebből adódóan téves díjszámítása által keletkezett kára miatt az Előfizető(ke)t semmilyen felelősség nem terheli.

Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.

#### **10.2.2. az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)**

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezzi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már ki van építve, átírási díjat, egyébként áthelyezési díjat köteles fizetni.

Az áthelyezés díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

#### **10.2.3. Az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatást**

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomag tartalmát és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató

- a) csomag más szolgáltatási tartalmú csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától,
- b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg teljesíti.

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

### **10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:**

#### **10.3.1. az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik**

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

#### **10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát**

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

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

#### **10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.**

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) 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.

#### **10.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását díjmentesen elvégzi.**

### **10.5. Az ÁSZF módosítása**

#### **10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató**

- a) a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és Internet-hozzáférési szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) az általa szolgáltatott csomagokban levő tartalmat kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján,
- c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen idegen tulajdonú hálózatra vonatkozó rendelkezés megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

**10.5.2.** A Szolgáltató a szabad áras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) az üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

**10.5.3.** Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve

- a) a 10.5.1. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 10.5.1. e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

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

**10.5.4.** Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

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 szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 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.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak.

A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt. A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módoként az alábbi időpontban kezdődik:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés postai vagy elektronikus levélben) esetén a

- kézbesítés napját követő napon,
- b) a szolgáltatási területen megjelenő, ingyenes információs lapban feladott közlemény útján történő értesítés esetén a közzétételt követő napon,
  - c) országos vagy megyei napilapban feladott közlemény esetén a második megjelenést követő napon.

## **11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

### **11.1. A szolgáltatás szünetelhet**

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

**11.2.** 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 a 4.4. pont szerinti módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként a 24 órát nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg és amelyről a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 11.1. a) és c) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – legalább 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

**11.3.** Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződés lejártáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az **1. sz. melléklet**ben meghatározott csökkentett előfizetési díj és a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

A szolgáltatást egyéni és üzleti Előfizető egyaránt legalább 1, legfeljebb hat hónap időtartamra, egész hónapokra naptári évente 1 alkalommal szüneteltetheti. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését a **8. sz. melléklet** szerinti kitöltött formanyomtatványnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatához eljuttatásával, tárgyhót követő hó első napjával kezdődően igényelheti. Legalább 5 munkanappal a szüneteltetési idő

vége előtt az Előfizető kérésére a szüneteltetés időtartama meghosszabbítható. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

**11.4.** Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, és a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. C. tv. 136. § (3). alapján nem térít vissza előfizetési díjat.

Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

**11.5.** A 11.1. e) pont szerinti szünetelésre a 11.5. pont szabályai irányadók.

**11.6.** A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 11. pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat (csökkentett előfizetési díj, visszakapcsolási díj) jogosult felszámítani.

## **12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

**12.1.** Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének 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 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.

**12.2.** Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1.b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

**12.3. A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti.**

A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 64 kbps-ra történő lassítását, a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie.

**12.4. Az ÁSZF 12.1.b)-c) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első**

három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások (így különösen kábeltelevíziós szolgáltatás) igénybevételeként lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató nem köteles alkalmazni a 12.4. pontban foglaltakat, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

**12.5. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 12.1. pont szerinti bármely korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanapon megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerzett.**

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az **1. sz. mellékletben** feltüntetett visszakapcsolási díjat számol fel.

**13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná****13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik**

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás 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) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű szerződést jogellenesen megszünteti, úgy a határozott időből még hátralévő időtartamra eső díj 80%-át köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

**13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik**

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- 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 megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

**13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.****13.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.****13.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha**

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető bármilyen módon (LAN v. egyéb hálózat, rádiófrekvenciás eszközök, stb.) lehetővé teszi mások számára, hogy az előfizetői hozzáférési pontján keresztül, az előfizetői szerződésben megjelölt ingatlan területén kívül is használhassák a szolgáltatást, vagy
- e) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- f) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az **ÁSZF 9. sz. mellékletét** képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

**13.6. 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.**

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 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,

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

A b) esetben, amennyiben az Előfizető vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, erről a kérelem előterjesztésével egyidejűleg minden kétséget kizáró módon bizonyíthatóan (például az érkeztető pecsétellátott kérelem másolatának megküldésével) értesíteni köteles a Szolgáltatót. Amennyiben ezt elmulasztja vagy késedelmesen teszi meg, a Szolgáltató nem tehető felelőssé a szolgáltatás felmondásával kapcsolatban az Előfizetőt ért kár miatt.

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

- a) a 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

**13.8.** A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

**13.9.** A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

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

**13.10.** A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint – korlátozni a 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.

**13.11.** A Szolgáltató általi 13.5., 13.6. és 13.7. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 12. pontja szerint korlátozhatja.

**13.12.** Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

**13.13.** Az előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A bruttó 100 Ft összeg alatti túlfizetést a Szolgáltató csak személyesen, az ügyfélszolgálaton térít vissza.

**13.14.** Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői szerződés megszűnése esetén teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (modem, router stb.) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak.

## **14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

**14.1.** A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon, vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, telefonon, levélben vagy elektronikus levélben 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 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

**14.2.** Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, telefonon, levélben vagy elektronikus levélben 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 (hibás teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett
- b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az előfizetett szolgáltatásnak az **ÁSZF 10. sz. mellékletében** vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.
- e) az általános szerződési feltételek szerint történt a szünetelés
- f) az általános szerződési feltételek szerint történt a szolgáltatás-korlátozás
- g) a hiba nem a Szolgáltató hálózatában keletkezett
- h) a karbantartás miatt szükséges üzemszünetet a Szolgáltató előre bejelentette

**14.3.** A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés időpontjától számított 72 óra időtartamon belül kijavítani.

A bejelentés időpontja a hibabejelentő lapon feltüntetett időpont, ami az az időpont, amikor az Előfizető által aláírt hibabejelentő lap a szolgáltatóhoz érkezik, telefonon történő hibabejelentés esetén a bejelentés időpontja, üzenetrögzítőre történő hibabejelentés esetén a bejelentést követő első munkanap 8<sup>00</sup> óra, mivel nem garantálható, hogy a szolgáltató az üzenetrögzítőt hamarabb visszahallgatja.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.

**14.4.** Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 14.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

**14.5.** A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon a **6. sz. melléklet** szerinti hibabejelentő lapon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy 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, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét
- 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.

**14.6.** A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

**14.7.** A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása után a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hibát elhárította
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 16.2. pontjában meghatározott díjcsökkentést nyújtja.

**14.8.** A hiba kivizsgálása és elhárítása érdekében az Előfizető –szükség esetén az Előfizető kérésére előre egyeztetett időpontban- köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést az előfizetői hozzáférési pont, valamint az azt magában foglaló ingatlan vonatkozásában biztosítani. Ha a hiba kivizsgálásához vagy elhárításához más Előfizető vagy harmadik személy által tulajdonolt ingatlan területére történő belépés válik szükségessé, a Szolgáltató értesítése alapján annak tulajdonosa a belépést tűrni köteles.

- 14.9.** Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (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, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.
- 14.10.** Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha
- a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
  - a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
  - az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
  - a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.
- 14.11.** A 14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:
- Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
  - Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.  
A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.
- 14.12.** Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha
- a bejelentett hiba az előfizetői hozzáférési pontot követő hálózatban vagy az Előfizető által üzemeltetett végberendezésben van
  - a hibát vis major, az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartása, vagy az Előfizető által üzemeltetett végberendezés hibája okozta
  - a hibát az Előfizető nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be
  - a munka elvégzéséhez az érintett ingatlanra való bejutást az Előfizető határidőre nem biztosította.
- 14.13.** Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató az érintett szolgáltatót erről értesíti.
- 14.14.** Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

## **15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**

**15.1.** A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.

A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését a szolgáltatási területről a vezetékes telefon helyi hívásának tarifájával biztosítja.

**15.2.** 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 panasszal élhet.

**15.3.** Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.

**15.4.** A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket a **7. sz. melléklet** szerinti panaszbejelentő lapon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával az 5. sz. mellékletben megjelöltek szerinti időtartamig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét
- 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.

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

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.

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.

**15.5.** Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 13.6. pontjában 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 annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető válasza szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása és megállapítása helyes volt.

**15.6.** 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.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat nyomtatott formában naptári évente legfeljebb két alkalommal díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli harmadik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az ÁSZF **1.sz. mellékletében** meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat számíthat fel. Ha az előfizetési díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.

**15.7.** Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.11. pontja tartalmazza. Amennyiben az Előfizető úgy véli, hogy valamely eljárás hiányossága miatt kötbér illeti meg, és a Szolgáltató azt nem fizette meg, kötbérigénnyel léphet fel. A Szolgáltató ilyen esetben a 15.4. pont szerint jár el. A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában (különösen 14.2.a)-e) és 14.13. a)-d)) megjelölt esetekben.

**15.8.** Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített tértivevényes 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 meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakokkal 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 csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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 elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben 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 kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

**15.9.** Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

**15.10.** Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. 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 harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles –a Szolgáltatót terhelő, legalább hat hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére. A károkozásért felelős személy(ek) ellen a Szolgáltató minden esetben jogi eljárást kezdeményez.

**15.11.** Amennyiben az Előfizető közterületen a Szolgáltató szolgáltatáshoz használt hálózatának épségét nyilvánvalóan veszélyeztető tevékenységet (fakivágás, árokásás) kíván végezni, és azt 5 munkanappal a tevékenység megkezdése előtt a Szolgáltatónak bejelenti, a Szolgáltató az **1. sz. mellékletben**

meghatározott felügyeleti díj megfizetése ellenében a veszélyeztetés idejére szakfelügyeletet köteles biztosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles gondoskodni a hálózat biztonságáról, az Előfizetőt a tevékenység során esetleg okozott sérülésért vagy meghibásodásért semmilyen felelősség nem terheli. Amennyiben az Előfizető nem a fentiek szerint jár el, az esetleg okozott sérülést vagy meghibásodást haladéktalanul köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. A Szolgáltató a szolgáltatás helyreállításának anyagköltségét, valamint a javítás **1. sz. mellékletben** meghatározott díját jogosult az Előfizető terhére felszámítani.

**15.12.** Egyik Fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, az adott Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan a 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. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

## **16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

**16.1.** A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

**16.2.** Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.

**16.3.** Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

**16.4.** Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.  
Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

## 17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

- 17.1.** Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat. A Szolgáltató javasolja, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó, az Előfizető tulajdonában és kezelésében álló hálózatán szerelést, javítást az Előfizető saját érdekében csak szakemberrel végeztessen. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.
- 17.2.** 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.
- 17.3.** 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 végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.
- 17.4.** A számítógép installálása és konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató díjmentesen megkísérli az előfizetői számítógép installálását és konfigurálását, azonban amennyiben ez az Előfizető érdekkörébe tartozó hiányosság miatt a bekötéskor, helyben nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség. A hálózatra történő csatlakozást követő további installálásokat és konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.
- 17.5.** Az Előfizető végberendezés hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **4. sz. melléklet** szerinti 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 (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.
- 17.6.** A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 17.7.** Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani (pl. DOCSIS stb.)

## **18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás**

- 18.1.** A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 5. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.
- 18.2.** A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról – az Előfizető kérésére – köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.
- 18.3.** A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.
- 18.4.** A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.
- 18.5.** A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

## **19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

- 19.1.** Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **1. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.
- 19.2.** Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat köteles fizetni.  
Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.
- 19.3.** A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetésének határideje a tárgyhónap 15 napja.
- 19.4.** Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza. A szolgáltató minden szolgáltatási csomaghoz forgalom ellenőrzési lehetőséget biztosít, a füzeggyarmati előfizetők részére a <https://nms-fgyarmat.fuzestv.sys.ikron.hu/inca/fogyasztas/login.jsp> címen, a körösladányi előfizetők részére a <https://nms-kladany.fuzestv.sys.ikron.hu/inca/fogyasztas/login.jsp> címen, ill. a [www.fuzestv.hu](http://www.fuzestv.hu) weblapon elhelyezett, ezekre a címekre mutató linkeken keresztül.
- 19.5.** A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítő, kedvezményes akciót szervezni.

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 nyilvánosságát saját érdekében 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:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) a Szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatás(ok) igénybe vételéhez, vagy hűségnyilatkozathoz kapcsolódó díjcsökkentés
- d) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- e) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- f) ajándéksorsolás
- g) az a)-f) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés 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.

**19.6.** Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes 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 megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, 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 kedvezményes 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.

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, szüneteltetése vagy 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 elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjáig visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti

késedelmi kamatával együttesen. Ennek meg nem fizetése esetén a Szolgáltató behajtási eljárást kezdeményezhet, amelynek során az előfizetői szerződés bizonyítékként felhasználható.

A Szolgáltató általi és Előfizetőre hátrányos egyoldalú szerződésmódosítás esetén való eljárás szabályait a 10.5.4. pont tartalmazza.

**19.7.** A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a bekapcsolási, a kiegészítő bekapcsolási díj előre, az egyéb egyszeri vagy forgalomtól függő díjak pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
- b) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi átutalás,
- c) átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása.

**19.8.** A 19.7. pontban meghatározott módon rendezett előfizetési díjakról a Szolgáltató készpénzfizetési számlát állít ki, és annak másolatát az Előfizető részére készpénzfizetés esetén átadja, egyéb esetben az Előfizető lakcímeire eljuttatja.

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.

**19.9.** A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálati útján az Előfizető érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

**19.10.** A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető 19.3. pontban feltüntetett időpontokig az esedékes díjakat nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a 19.3. pontban feltüntetett, a díj jellegétől függő fizetési határidőt követő nap. Az esedékes díjra a késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető azt nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

**19.11.** A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt mértékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, utolsó napja az összeg visszafizetésének napja.

**19.12.** A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

**19.13.** A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

**19.14.** A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték: ingóon vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

## **19.15. Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:**

### **19.15.1. Adminisztrációs díj**

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj.

### **19.15.2. Áthelyezési díj**

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a szolgáltató az Előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

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

### **19.15.3. Átírási díj**

A szolgáltató az előfizetői szerződés átírását díjmentesen elvégzi.

### **19.15.4. Bekapcsolási díj**

A szolgáltatás igénybevétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, és ahhoz 1 db végberendezés csatlakoztatásához szükséges hálózatot alakít ki, vagy -amennyiben az műszakilag megfelelő- csatlakoztatja hozzá az Előfizető saját hálózatát. Amennyiben az Előfizető további végberendezéseket kíván csatlakoztatni, a Szolgáltató a további vételi helyek kiépítését az **1. sz. melléklet** szerinti díjazás fejében vállalja. A bekapcsolási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

### **19.15.5. Csökkentett előfizetési díj**

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő előfizetési díj csökkentett összege. A szolgáltatás elméleti rendelkezésre állása a szüneteltető Előfizető részére is folyamatosan biztosított, így a Szolgáltatónak annak ellenére is keletkeznek költségei (a hálózat rendeltetésszerű működésének fenntartása, nyilvántartás, értesítések, stb.), hogy az Előfizető a szüneteltetés időtartama alatt ténylegesen nem veszi igénybe a szolgáltatást. A Szolgáltató ezen költségei fedezésére a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető felé csökkentett előfizetési díjat számít fel.

### **19.15.6. Elállási díj**

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a létesítésre vonatkozó igénybejelentését visszavonja, a Szolgáltató elállási díjat nem számít fel, viszont nem áll módjában az igénybejelentéskor befizetett bekapcsolási díjelőleget visszafizetni..

### **19.15.7. Előfizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díja)**

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF **1. számú melléklete** tartalmazza.

**19.15.8. Előfizető által fizetendő kötbér**

A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles — a Szolgáltatót terhelő, legalább 6 hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére.

**19.15.9. Fizetési felszólítás díja**

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

**19.15.10. Installálási díj**

A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében a Szolgáltató díjmentesen megkísérli az Előfizető számítógépére telepíteni az Előfizető által rendelkezésre bocsátott szoftvereket, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvereket, és elvégezni a számítógépen a szükséges beállításokat.

A hálózatra történő csatlakozást követően a további installálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti installálási díj ellenében végzi el, amely tartalmazza a kiszállás díját is.

**19.15.11. Kiegészítő bekapcsolási díj**

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

**19.15.12. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő, mértékéről az Előfizető és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

**19.15.13. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja**

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj fizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő lehet. Nem kell megfizetni az előfizetői jogviszony megszűnése esetén, amennyiben a Szolgáltató a hírközlési berendezést óvadék ellenében adta át az Előfizetőnek. Ebben az esetben a kár megtérítésére az óvadék összege használható fel.

**19.15.14. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az előfizető kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére.

Az óvadékot a szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, kivéve, ha az előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő.

**19.15.15. Felügyeleti díj**

Amennyiben az Előfizető közterületen a Szolgáltató szolgáltatáshoz használt hálózatának épségét nyilvánvalóan veszélyeztető tevékenységet (fakivágás, árokásás) kíván végezni, és azt 5 munkanappal a tevékenység megkezdése előtt a Szolgáltatónak bejelenti, a Szolgáltató az **1. sz. mellékletben** meghatározott felügyeleti díj megfizetése ellenében a veszélyeztetés idejére szakfelügyeletet biztosít.

**19.15.16. Kiszállási díj**

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.).

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

**19.15.17. Konfigurálási díj**

A Szolgáltató a kiépítéskor díjmentesen megkísérli az Előfizető számítógépének az igényelt szolgáltatás igénybevételéhez szükséges konfigurálását.

A hálózatra történő csatlakozást követően a további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti konfigurálási díj ellenében végzi el, amely tartalmazza a kiszállás díját is.

Mentesül az Előfizető a konfigurálási díj megfizetése alól, ha az újbóli konfigurálás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó változás miatt válik szükségessé.

**19.15.18. Szolgáltatás-csomag módosítási díj**

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

**19.15.19. Visszakapcsolási díj**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. Az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díj fizetésére köteles amennyiben a szolgáltatás szüneteltetését kérte, kétszeres mértékű visszakapcsolási díj fizetendő abban az esetben, ha a szüneteltetésre vagy a korlátozásra az Előfizetőnek felróható okból került sor.

**19.15.20. Vizsgálati díj**

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

**19.15.21. Többlet forgalmi díj**

A korlátozott adatforgalmat tartalmazó csomagra szerződő előfizető által az egyedi előfizető szerződésben feltüntetett havi adatforgalmi mennyiséget meghaladó adatforgalma után fizetendő díj. A többlet forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre.

**19.15.22. Expressz kiszállási díj**

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésére elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

## **20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

**20.1.** A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

**20.2.** Az Előfizető a **4. sz. mellékletben** megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

## **21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

**21.1.** A Szolgáltató az ÁSZF-et és annak kivonatát az ügyfélszolgálatán, illetve – amennyiben van – internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató ÁSZF-ét és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen az Előfizetői számára rendelkezésre bocsátja.

-----