

**K I V O N A T**  
**A FÜZES TV Kft. Általános Szerződési Feltételeiből (Internet hozzáférés szolgáltatás)**  
**(utolsó módosítás kelte: 2008. november 30.)**

**1. A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje.**

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

Ügyfélszolgálati helyek: 5525 Füzesgyarmat, Kossuth u. 7.

Nyitva tartás: hétfőtől péntekig 8<sup>00</sup> - 12<sup>00</sup> és 13<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup> óráig

Telefonszám: (66) 491-161, 66-400-800

e-mail: info@fuzestv.hu

5516 Körösladány, Dózsa György u. 21/1.

Nyitva tartás: hétfőtől péntekig 8<sup>00</sup> - 12<sup>00</sup> és 13<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup> óráig

Telefonszám: (66) 475-494

e-mail: ladany@fuzestv.hu

2.2. Hibabejelentő szolgálat

Hibabejelentés: személyesen az ügyfélszolgálatokon, vagy az alábbi telefonszámokon:

(66) 491-161: hétfőtől péntekig 8<sup>00</sup> - 12<sup>00</sup>; 13<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup> óráig (munkaidőn kívül üzenetrögzítő),

mobil: 30-205-8237 minden nap 7<sup>00</sup> - 20<sup>00</sup> óráig

e-mail: info@fuzestv.hu

2.3. Internetes honlap címe: www.fuzestv.hu

2.1.1. 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.

**2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése.**

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 azt egy évig megőrzi. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasz 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 ügyintézés igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban. 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.

16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasz, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasz, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz 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.

#### 4. sz. melléklet

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda  
Cím: 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.  
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf. 689.  
Telefon: 62-568-300, Telefax: 62-568-368

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

Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4.  
Tel: (66) 441-352

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

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

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

A füzesgyarmati szolgáltatási területen:  
Füzesgyarmat Önkormányzat jegyzője  
5525 Füzesgyarmat, Szabadság tér 1.  
Tel: (66) 491-956

A körösladányi szolgáltatási területen:  
Körösladány Önkormányzat jegyzője  
5516 Körösladány Dózsa György u. 1.  
Tel: (66) 475-156

5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Szeghalom Városi Bíróság  
5520 Szeghalom, Szabadság tér 5.  
Tel: (66) 371-171

### 3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján.

- 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 megbízottjait egyaránt terheli.

### 4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása az általános szerződési feltételekben.

A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározását az ÁSZF 5. pontja, valamint 1. sz. melléklete, a szolgáltatások díjait az ÁSZF 1. sz. melléklete, az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja, a szolgáltató által biztosított kedvezményeket az ÁSZF 19.5. és 19.6. pontja, a szolgáltatás minőségi célértékeinek leírását az ÁSZF 8. pontja tartalmazza.

### 5. A számlázás módja.

- 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.

- 19.7. 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 a fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:
- kézpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
  - csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi átutalás,
  - átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása.
- 19.8. A 19.7. pontban meghatározott módon rendezett előfizetési díjakról a Szolgáltató kézpénzfizetési számlát állít ki, és annak másolatát az Előfizető részére kézpénzfizetés 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, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt 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 késedelmet kiment. 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 biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték: ingó vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

## **6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása.**

- 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 ügymintázó 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 hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett
  - a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
  - a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
  - az Előfizető az előfizetett szolgáltatásnak az ÁSZF **10. sz. mellékletében** vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.
  - az általános szerződési feltételek szerint történt a szünetelés
  - az általános szerződési feltételek szerint történt a szolgáltatás-korlátozás
  - a hiba nem a Szolgáltató hálózatában keletkezett
  - 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 díjsökkentést 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) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,  
b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,  
c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,  
d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.
- 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 lejártá 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 választása szerint – 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 összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása és megállapítása helyes volt.
- 15.6. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató 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 érdek-

körében 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.

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 panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

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

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

## **7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.**

14.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak 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.

14.11. 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:

- a) 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 felhasználta) 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 (felhasználta) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- b) 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. Mentessül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha

- a) a bejelentett hiba az előfizetői hozzáférési pontot követő hálózatban vagy az Előfizető által üzemeltetett végberendezésben van
- b) a hibát vis major, az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartása, vagy az Előfizető által üzemeltetett végberendezés hibája okozta
- c) a hibát az Előfizető nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be
- d) a munka elvégzéséhez az érintett ingatlanra való bejutást az Előfizető határidőre nem biztosította.

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 időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, 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 mentessül 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 megtérítenie 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.
- 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 meghosszabbított hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjsökkentés mértéke a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.
- 16.3. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérré nem jogosult.

## **8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai.**

- 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.
- 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 díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. 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 rendezi, 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.

#### 10.3.3. 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.

##### 10.5.1. 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 módonként 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.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei.**

- 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 díjszökkentés 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 kérésakor, 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. mellékletben 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 félén 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 elvárható 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.

12.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy másjellemzőinek 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.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei.**

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 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.

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, hogy az előfizetői hozzáférési pontján keresztül harmadik személy is hozzáférhessen a szolgáltatáshoz, 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 egyenlített 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 összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
  - c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.
- 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 érkezett pecséttel ellátott 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 akadály 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 téríti 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.

-----