



SZABOLCS KÁBELTELEVÍZIÓ KFT.

TELEVÍZIÓS, INTERNETES ÉS HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONOS SZOLGÁLTATÁSOK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
EGYSÉGES SZERKEZETBEN

Készült: 2011. december 15.
Hatályba lépés: 2012. január 15.
Módosítva: 2014. július 15.
Hatályba lépés: 2014. augusztus 15.
Módosítva: 2015. október 1.
Hatályba lépés: 2015. november 1.
Módosítva: 2015. december 1.
Hatályba lépés: 2016. január 1.
Módosítva: 2016. március 30.
Hatályba lépés: 2016. május 1.
Módosítva: 2016. november 30.
Hatályba lépés: 2017. január 1.
Módosítva: 2017. november 15.
Hatályba lépés: 2018. január 1.
Módosítva: 2018. július 1.
Hatályba lépés: 2018. augusztus 1.
Módosítva: 2019. január 10.
Hatályba lép: 2019. február 10.
Módosítva: 2019. február 28.
Hatályba lép: 2019. április 1.

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség.....	7
1.1. Szolgáltató neve és címe	7
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	7
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	7
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,	7
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége.....	7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	8
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	9
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésének formai és eljárási szabályai.....	9
2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	9
2.1.3. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán	10
2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi és időbeli korlátai	11
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája,.....	12
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .	12
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	13
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:	13
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,.....	13
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,.....	13
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,.....	13
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,.....	13
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;.....	13
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:	14
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	14
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	14
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	14

4.3.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	14
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:.....	15
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	15
5.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt.....	15
5.1.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén	15
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	16
5.2.1. Előfizető korlátozásának feloldása	16
5.2.2. Korlátozás esetén felszámított díjak	17
5.2.3. A korlátozás speciális esetei	17
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:.....	17
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	17
6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei.....	18
6.1.2. Hibabejelentések rögzítése, nyilvántartása és megőrzése	18
6.1.3. Hibabejelentések elintézése.....	18
6.1.4. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért... ..	19
6.1.5. A hibaelhárítás költsége	19
6.1.6. Karbantartási szolgáltatások	20
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	20
6.2.1. Az Előfizetői panaszok kezelése	20
6.2.1. Díjreklamáció.....	21
6.2.2. Kötbér és kártérítési igények intézése	22
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	22
6.3.1. A Szolgáltató hibás teljesítése	22
6.3.2. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért	23
6.3.3. A szolgáltatás minőségével összefüggő viták rendezésének módja	23
6.3.4. Vis maior	23
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	23
6.4.1. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége.....	23
6.4.2. A panaszok kezelési rendje.....	24
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	24
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	24
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:.....	25

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszerű, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	25
7.1.1. Az előfizetői szolgáltatások díja.....	25
7.1.2. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei.....	26
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	26
7.2.1. Késedelmi kamat	27
7.2.2. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben	27
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége,.....	27
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	28
7.4.1. A Felek jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén	28
7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	28
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	29
9. A szerződés időtartama	29
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	30
9.1.2. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén	30
9.1.3. A határozott idő letelte	30
9.1.4. A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei	31
9.1.5. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása.....	31
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	31
9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	31
9.2.2. A Szolgáltató joga az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására	32
9.2.3. Az Előfizető értesítése a módosításokról	32
9.2.4. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	33
9.2.5. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	34
9.2.6. A nyilatkozattétel elmulasztása.....	34
9.2.7. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása.....	34
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	35
9.3.1. Az áthelyezés	35
9.3.2. Az átírás	36
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	38

10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	38
10.1.1 Az Előfizető azonosító adatai	38
10.1.2 Számlázással összefüggő adatok	39
10.1.3 Közvetlen értesítési elérhetőségek	39
10.1.4. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok	39
10.1.5 Egyéb előfizetői adatok	40
10.1.7 Az adatok továbbításának esetei.....	40
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	41
10.2.1 Belső adatvédelmi felelős.....	42
10.2.2. Adatbiztonság.....	42
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).....	43
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	43
12.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei	43
12.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai	44
12.3. Az Előfizető kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor, illetve megszüntetésekor	44
12.4. Az Előfizetői rendes felmondás	44
12.5. A Szolgáltató rendes felmondása	45
12. 6. A Szolgáltató rendkívüli felmondása	45
12.7. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt	46
12.8. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén	46
12.9. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése	47
12.9.1. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése	47
12.9.2. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése.....	47
12.10. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények és az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése.....	47
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	48
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	48
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	48
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	48
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	48

15. Műsorterjesztési és Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2A) bekezdés A) pontja szerinti adatok	48
A melléklet (Kábeltelevíziós szolgáltatás)	49
1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei	49
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	49
3. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	55
4. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	55
5. A szolgáltatáshoz kapcsolódó és egyedi díjak	57
B melléklet (Internet szolgáltatás)	60
1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei	60
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	60
3. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;	61
4. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	61
5. Díjtáblázat.....	64
C melléklet (kábeltelefon szolgáltatás)	66
1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei	66
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	66
2.1. Alapszolgáltatás	66
2.2. Kényelmi és egyéb szolgáltatások	68
3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	70
4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	70
5. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	71
6. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,	73
6.1. Tudakozó hívás	73
6.2. Belföldi és helyi tudakozódás	74
7. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	74
7.1. A számhordozás általános szabályai.....	74
7.2. A számhordozási eljárás	74
8. Díjak	76
9. Egyedi értékhatár	78

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. Szolgáltató neve és címe

Szabolcs Kábeltelevízió Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 55.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Ügyfélszolgálat elérhetősége: 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 55.

Telefonszám: 42/410-628

Fax: 42/500-670

Email: info@szabolcsktv.hu

Web: www.szabolcsktv.hu

Ügyfélszolgálat nyitva tartás: hétfőtől – péntekig 09:00 – 17:00

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Hibabejelentés:

személyesen: ügyfélszolgálaton (hétfőtől – péntekig: 900 – 1700)

telefonon: 42/410-628, 30/983-5586 (0-24)

fax: 42/500-670 (0-24)

email: info@szabolcsktv.hu (0-24)

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,

A Szabolcs Kábeltelevízió Kft. hivatalos honlap címe: www.szabolcsktv.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita eset én:

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NMHH- hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat az Előfizető:

Nemzeti Média – és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

Nemzeti Média – és Hírközlési Hatóság Debreceni Igazgatóság

Cím: 4025 Debrecen Hatvan u. 43.

Levelezési cím: 4001 Debrecen Pf.230.

Telefon: 52-522-122

Telefax: 52-417-857

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjének Hivatala (HFJ K H)

Cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: 4577-141

Telefax: 4577-105

E-mail: hfjkh@nhh.hu

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

Szabolcs – Szatmár – Bereg Megyei Közigazgatási Hivatala

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.

Telefon: (42) 594-227

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

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V. ker., Alkotmány u. 5.

(levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.)

Telefon: (1) 472-8900

A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal jegyzője

4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

Telefon: (42) 524-524; (80) 414-414

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi ügyfélszolgálaton, valamint a Szolgáltató Internetes honlapján (www.szabolcsktv.hu) megtekinthető, arról másolat kérhető. Az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról az ügyfélszolgálaton, telefonon is tájékoztatás kérhető. Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek tudomásulvételét az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával igazolja. Jelen Általános Szerződési Feltételek a Nemzeti Média – és Hírközlési Hatóság nyilvántartásba vételéről szóló értesítésének kézhezvételét követő napon lép hatályba.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az Előfizetői Szerződés tartalmát a Szolgáltató mindenkor hatályos ÁSZF-je és az Előfizetővel külön megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés rendelkezései, valamint az esetleges kedvezményekről szóló külön megállapodások, nyomtatványok együttesen képezik.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésének formai és eljárási szabályai

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá az értesítés, amelyet a szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, a továbbiakban együtt igénybejelentés.

2.1.1.2 Az igénybejelentéshez szükséges adatok

- Igénybejelentő neve
- Igénybejelentő címe
- Hozzáférési pont címe
- Igényelt szolgáltatás megnevezése
- Választott díjcsomag
- Különleges igényei a szolgáltatás létesítésével, kiépítésével kapcsolatban

Az igénylő szóban, telefonon vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát. A jelen pont szerinti igénybejelentéseket a szolgáltató nyilvántartásba veszi, és 15 napon belül tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, lehetőségéről:

1. igény elfogadva, szerződést köt
2. a szolgáltatás műszaki lehetőségek miatt az igény, 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az igényt elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának kezdetét (év, hónap, nap), mely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 3 hónapot
3. igény elutasítva

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

Írásbeli szerződéskötés esetén az előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának a Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg. A szerződés beérkezését követően a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét. A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásának napján jön létre. A szerződés létrejöhet úgy is, hogy a felek a szerződést az ügyfélszolgálati irodában, vagy az igénylő címén a Szolgáltató megbízottjával az igénylő közösen írja alá, annak egy példányát a Szolgáltató megbízottja átadja az igénylőnek. Ez esetben a szerződés az aláírással egyidejűleg jön létre.

Amennyiben a szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az igénylőt haladéktalanul értesíteni köteles, továbbá az igényt nyilván kell tartania. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtás akadályai elhárultak, erről az igénylőt 15 napon belül értesíteni kell.

2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltató által nyújtott adathálózati szolgáltatásokhoz a jelen Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben foglalt formai és eljárási szabályok szerint – a műszaki feltételek függvényében – bárki hozzájuthat. Az Előfizetői szerződés

létrejöttének feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen kábeltelevíziós végponttal (hozzáférési ponttal).

2.1.3. A Szolgáltató mérlegelési joga az igénybejelentés elfogadása kapcsán

A Szolgáltató az igénybejelentést követően egyedi döntése alapján megtagadhatja az ajánlat elfogadását és az Előfizetői Szerződés megkötését különösen az alábbi esetekben:

- a. ha az Igénylőnek a Szolgáltatóval vagy bármely más hazai szolgáltatóval szemben elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, az igénybejelentéskor fennálló díjtartozása van;
- b. ha az Igénylő előző Előfizetői Szerződését díjtartozás miatt mondta fel a Szolgáltató vagy bármely más hazai szolgáltató az igénybejelentést megelőző 2 évben;
- c. ha az Igénylő az igénybejelentéskor szerepel az Eht. 158. §-a alapján létrehozott szolgáltatói közös adatállományban;
- d. ha az Igénylő szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató vagy bármely más hazai szolgáltató valamilyen okból részben vagy egészben korlátozta az igénybejelentést megelőző 1 évben;
- e. ha a korábbi, a Szolgáltatóval kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését az Igénylő érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta;
- f. ha olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen a korábban létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt mondta fel;
- g. ha az Igénylő az előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz, és azt a Szolgáltató felhívása ellenére sem módosítja;
- h. ha az igénybejelentés hiányos és ezeket az Igénylő nem pótolja a Szolgáltató felhívása után sem;
- i. ha az igénybejelentés valótlan tartalmú;
- j. ha az igénybejelentés lehetetlen szolgáltatásra irányul;
- k. ha az Igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség öt terhelő részének megfizetését nem vállalja, illetve határidőre nem fizeti meg.

Amennyiben az Igénylőnek Előfizetői Szerződésből eredő 2 havi díjat meghaladó díjtartozása van, vagy a korábbi Előfizetői Szerződését a Szolgáltató vagy más hazai szolgáltató az Igénylő díjtartozása miatt mondta fel, akkor az ajánlat elfogadását és az Igénylőnek a Szolgáltatóval történő új Egyedi Előfizetői Szerződésének megkötését a Szolgáltató feltételekhez kötheti.

Ezen feltételek a következők lehetnek:

- a. a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg a Szolgáltató által meghatározott 1-6 havi előfizetői díj előre, óvadékként történő megfizetése;
- b. vagy a Szolgáltató jogosult 3 hónapnál nem régebbi, az Előfizető nevére kiállított és a létesítési címre vonatkozó közüzemi számla befizetését igazoló dokumentum bemutatását kérni;
- c. és/vagy a fennálló díjtartozás és járulékainak megfizetése és határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése;

d. vagy a fennálló díjtarozás és járulékaiknak megfizetése, valamint ezzel egyidejűleg Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ezen feltételek közül az általa kockázatosnak minősített Igénylő által választotthoz képest másik feltétel alkalmazására tegyen ajánlatot. Amennyiben ezt az Igénylő nem fogadja el, úgy Szolgáltató megtagadhatja az ajánlattétel elfogadását és az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését. A Szolgáltató az igénybejelentéskor vagy az Előfizetői Szerződés megkötése előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Előfizető hitelképességének vizsgálata céljából információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató egyéni mérlegelésétől függően a szolgáltatás igénybevételét és az Előfizetői Szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték adásához kötheti. A hitelképesség vizsgálata az Előfizető fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató.

2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi és időbeli korlátai

2.1.4.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételeit az ÁSZF következő mellékletei tartalmazzák:

- A melléklet (Kábeltelevíziós szolgáltatás)
- B melléklet (Internet szolgáltatás)
- C melléklet (Kábeltelefon szolgáltatás)

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére használt készülék, berendezés, eszköz (a továbbiakban: eszköz) alkalmasságáért, megfelelőségéért csak és annyiban tartozik felelősséggel, amennyiben az adott eszközt ő biztosítja az Előfizető számára. A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezések áramellátásáról az Előfizető saját költségére köteles gondoskodni. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, általa biztosított és tulajdonát képező eszközökért, Berendezésekért cseregaranciát és jótállást vállal

Az Előfizető által megvett eszközökre ez a jótállás 1 évig érvényes, míg a bérelt eszközök esetén a csere-garanciát a Szolgáltató az adott szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítja. A jótállás, valamint csere-eszköz biztosításának részletes feltételeit az eszközökhöz, Berendezéshez biztosított jótállási jegy tartalmazza.

A jótállás megszűnik, illetve a csere-garancia nem érvényesíthető, amennyiben a Berendezés felszerelését, javítását, kicserélését nem Hivatalos szerelő végzi vagy az Előfizető a Berendezést nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem rendeltetésszerűen használja, illetőleg megrongálja, vagy átalakítja.

Nem vonatkozik a csere-garancia olyan meghibásodásokra, melyek az Előfizető által önállóan beszerzett eszközök, Berendezések vagy szerelési anyagok alkalmatlanságából, vagy az ezekkel történő kompatibilitás hiányából, továbbá amelyek az Előfizető által saját felelősségére végzett szerelésből erednek.

2.1.4.2. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai

A Szolgáltató szolgáltatásait kizárólag Magyarország területén nyújtja. A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

2.1.4.3 A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások időben korlátlan módon, napi 24 órán keresztül igénybe vehető.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája,

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők:

- igénylő neve,
- leánykori neve,
- születési helye és ideje,
- anyja neve,
- lakhelye,
- tartózkodási helye,
- értesítési címe,
- telefonszáma

(életkor miatt korlátozottan cselekvőképes természetes személy előfizető esetén a törvényes képviselő neve, leánykori neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakhelye, értesítési címe)

Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők:

- cégnév,
- székhely,
- képviselő neve,
- nyilvántartási szám,
- bankszámlaszám,
- kapcsolat tartó neve telefonszáma,

Mindkét előfizetői kategóriában szükséges adatok:

- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye)
- a szolgáltatás megkezdésének időpontja,
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat.

Az egyedi előfizetői szerződésben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizetőként) kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével a fenti nyilatkozatát az ebben a pontban leírt adatokat rendelkezésre bocsátása mellett minden naptári hónap utolsó napjára az adott tárgyhónap 15 napjáig írásban módosíthatja.

Az előfizetői jogviszonyban történt bármely változásról, illetve az Előfizetőt érintő bármely körülmény változásáról a szolgáltatót értesítési kötelezettség terheli. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés létrejöttét követő 30 napon belül köteles a szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni, és a szolgáltatást megkezdni, ha csak a felek az egyedi előfizetői szerződésben, másban nem állapodtak meg. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, továbbá, ha az alaphálózati szolgáltató(k) vagy a kábeltelevíziós társaságok a szolgáltatás biztosításának technikai hátterét ennél hosszabb időtartam alatt vállalják. A 2.2. pont szerint létrejött szerződés

esetében a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttének időpontjában teszi elérhetővé.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.1. pontban került szabályozásra. Az előfizetői adatok változására vonatkozó rendelkezéseket pedig a 14.4. pont tartalmazza.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,

A szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételeit az ÁSZF következő mellékletei tartalmazzák:

- A melléklet (Kábeltelevíziós szolgáltatás)
- B melléklet (Internet szolgáltatás)
- C melléklet (Kábeltelefon szolgáltatás)

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,

A szolgáltatási terület Magyarország területe, a szolgáltatás kizárólag a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózaton érhető el. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területének listája:

- Nyíregyháza
- Nyírpazony

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,

- A melléklet (Kábeltelevíziós szolgáltatás)
- B melléklet (Internet szolgáltatás)
- C melléklet (Kábeltelefon szolgáltatás)

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

A Szolgáltató valamint az általa nyújtott szolgáltatások nem minősülnek a hírközlési jogszabályok egyetemes jellegűnek.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;

A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helyét szolgáltatás típusonként az ÁSZF következő mellékletei tartalmazzák:

- A melléklet (Kábeltelevíziós szolgáltatás)
- B melléklet (Internet szolgáltatás)
- C melléklet (Kábeltelefon szolgáltatás)

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere a különböző szolgáltatásokra az ÁSZF következő mellékleteiben található:

- A melléklet (Kábeltelevíziós szolgáltatás)
- B melléklet (Internet szolgáltatás)
- C melléklet (Kábeltelefon szolgáltatás)

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

A különböző szolgáltatásokhoz tartozó forgalommérési és irányítási szabályok leírása az ÁSZF alábbi mellékletek tartalmazzák:

- A melléklet (Kábeltelevíziós szolgáltatás)
- B melléklet (Internet szolgáltatás)
- C melléklet (Kábeltelefon szolgáltatás)

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A Szolgáltató, a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége, biztonságos működése és a továbbított tartalom védelme érdekében.

4.3.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető kötelessége arról gondoskodni, hogy az alkalmazott végberendezés, illetve interfész az előírt hatósági engedélyekkel rendelkezzen, továbbá, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

- amennyiben a Szolgáltatót a közreműködő Szolgáltató erre kéri és a fenti pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által - a Szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerinti választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. A szüneteltetési kérelmet az Előfizető írásban, faxon, e-mailben kérheti. A kérelemben egyértelműen azonosítania kell magát (név, hozzáférési pont címe, szerződésszám) valamint a szüneteltetni kívánt szolgáltatás megnevezését. A kérelemnek tartalmaznia kell a szüneteltetés kezdeti valamint a szüneteltetés végének dátumát, amennyiben az Előfizető kérelmében nem jelöli meg pontosan a szüneteltetni kívánt szolgáltatásokat, illetve e nyilatkozatát a Szolgáltató felhívására sem pótolja, úgy valamennyi általa igénybe vett szolgáltatás szüneteltetésre kerül. A szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 30 nap, a leghosszabb időtartama 90 nap.

A kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontjaként megjelölt időpontot megelőzően 30 nappal kell benyújtani. A kérelemben foglaltakat a Szolgáltató megvizsgálja és amennyiben a szüneteltetés technikailag megoldható, azt a kérelem beérkezését követő 15 napon belül visszajelzi az Előfizető felé.

A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szüneteltetést automatikusan feloldja. A szüneteltetést a Szolgáltató a kérelemben foglalt időtartamban biztosítja, s annak lejártakor a szüneteltetést automatikusan feloldja, melyről az Előfizetőt a szüneteltetési kérelemben meghatározott elérhetőségén legkésőbb 24 órán belül az alábbi értesítési módok valamelyikén tájékoztatja:

- SMS
- e-mail
- telefonon
- személyesen

A szüneteltetés időtartamára az Előfizető csökkentett díj fizetésére köteles. A csökkentett díj mértékét, illetve a több szolgáltatásra kiterjedő szüneteltetés díját, valamint az egy éven belül ismételt kért szüneteltetés díját jelen ÁSZF A.-C. Mellékletei tartalmazzák.

Az Előfizető nem kérheti a szolgáltatás szüneteltetését, ha a szolgáltatást az Előfizető bármilyen kedvezménnyel vette igénybe, a kedvezmény időtartama alatt, vagy ha díjtartozás áll fenn.

Ha az Előfizető a szüneteltetési kérelem vége előtti időpontban szeretné a szolgáltatás vagy szolgáltatások visszakapcsolását, akkor ezt csak az Előfizető kifejezett kérésére, a szüneteltetés bejelentéséhez hasonlóan módon és formában teheti meg. A Szolgáltató a visszakapcsolási igényt lehetőleg azonnal, de legfeljebb 4 napon belül díjmentesen tesz eleget, amennyiben nem szükséges helyszíni intézkedés.

5.1.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 8 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem

haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségét vagy más jellemzőit:

- amennyiben az Előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki.
- amennyiben az Előfizető a díjtarozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségét vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését megelőző állapotot visszaállítani.
- amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy úgy avatkozik be a hálózat működésébe, hogy az igénybe vett és fizetett szolgáltatáson kívül más szolgáltatást is bekapcsol, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- amennyiben a Szolgáltatót a közreműködő Szolgáltató erre kéri és a fenti pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által - a Szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerinti választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában fennállnak.
- A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

5.2.1. Előfizető korlátozásának feloldása

Ha az előfizető a az Eht. 137. § (1) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az

előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakötési vagy korlátozás feloldási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató nem számít fel visszakötési vagy korlátozás feloldási díjat az adott szolgáltatásnál akkor az adott szolgáltatás havidíjának egy harmincad része a kötbér.

5.2.2. Korlátozás esetén felszámított díjak

A Szolgáltató a korlátozás idején csak a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számolhat fel.

A szolgáltatás újbóli igénybevételének biztosításáért a Szolgáltató jelen ÁSZF (A, B, C) mellékletben meghatározott korlátozás feloldási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.

5.2.3. A korlátozás speciális esetei

A Szolgáltatás korlátozására sor kerülhet akkor is, ha adott Előfizető vagy a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás vagy az általa biztosított szolgáltatáson keresztül elérhető más szolgáltatások viszonylatában azt hatósági döntés rendeli el. Ilyen esetekben a Szolgáltató a hatósági döntésben foglaltaknak megfelelő módon és terjedelemben korlátozza a szolgáltatást. Az ilyen okból történő korlátozásból származó esetleges károkért a Szolgáltató semmilyen módon nem tehető felelőssé. Azt, hogy mely hatósági döntések esetében korlátozhatja ily módon a Szolgáltató a szolgáltatást, jelen ÁSZF (A, B, C) Mellékletei határozzák meg.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás, hibaelhárítás biztosításával nyújtja. A Szolgáltató csak az előfizetői hozzáférési pontig garانتálja a szolgáltatásokat. Az előfizetői végberendezéseknél fellépő hibákért csak akkor terjed ki a Szolgáltató felelőssége, ha az eszközt ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére. Minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért az Előfizető felel.

Ezen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – az ÁSZF 1.2. és 1.3 pontjában megjelölt hiba bejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés).

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott ügyfélszolgálatot és az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott hibabejelentő szolgálatot működtet.

Az Előfizető a hibát a Szolgáltató ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott ügyfélszolgálatán személyesen, telefonon, e-mail útján, valamint az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott hibabejelentő szolgálatán telefonon jelentheti be. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató, 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározottak szerint. A 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.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy írásban, e-mailben 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).

6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül megkezdi a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében, melynek határideje a bejelentéstől számított 72 óra. A hibabejelentés elengedhetetlen feltétele a hiba rövid leírásán túl, hogy az Előfizető közölje azonosító adatait vagy a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetési Szerződésének szerződésszámát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő személye. Amennyiben a kijavításhoz az Előfizető vagy harmadik személy – például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos – hozzájárulása vagy közreműködése szükséges, e határidők meghosszabbodnak ezen hozzájárulások megszerzésének idejével. A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF (A, B, C) Mellékletei tartalmazzák.

6.1.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége

Részletesen az 1.3 pontban található. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy elektronikus úton csak az info@szabolcsktv.hu, illetve a hibabejelento@szabolcsktv.hu email címre érkező bejelentést tekintse tényleges hibabejelentésnek. Az email útján érkező hibabejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű hibaleírást tudja nyilvántartásba venni.

6.1.2. Hibabejelentések rögzítése, nyilvántartása és megőrzése

Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon napló vezetésével írásban, hangfelvétellel, vagy egyéb elektronikus úton 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 értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számot,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza,
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét
- eredménytelenségét és annak okát,
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját

6.1.3. Hibabejelentések elintézése

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató válasza szerint telefonon, vagy írásban értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,

- további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet)
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 6.3. pontjában meghatározott kötbért fizet.

Amennyiben a helyszínen lefolytatott hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató az Előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 6.1. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetes értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés 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.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az A, B, C 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 vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- a hiba nem a szolgáltató érdekkörében merült fel.

Amennyiben a helyszínen lefolytatott hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató az Előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

Az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítésével kapcsolatos panaszja esetén jogosult a 1.5 pont szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni

6.1.4. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni. Az Előfizető hálózatot érintő bármiféle karbantartási vagy javítási munkát egyedül a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel végeztethet el. Az Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás (a Szolgáltatótól vagy a Hivatalos szerelőtől eltérő személy, vagy az Előfizető saját tevékenysége) folytán a hálózat bármiféle kárt szenved.

6.1.5. A hibaelhárítás költsége

A Szolgáltató amennyiben a hiba a felelősségi körében keletkezett, úgy a hibaelhárításáért díjat nem számol fel, így a Szolgáltatónál felmerülő – javítási, kiszállási – költségeket, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Amennyiben azonban a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos, jelen ÁSZF A, B, C mellékleteiben meghatározott költségeket a Szolgáltató által kiadott számla alapján az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

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 A, B, C mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.6. Karbantartási szolgáltatások

A Szolgáltató - az Előfizető részére nyújtott szolgáltatás zavartalanságának és megfelelő minőségének biztosítása érdekében – az igénybe vett hírközlési hálózatot előre meghatározott időszakonként és gyakorisággal, illetve szűrőpróba szerűen, mind az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott berendezéseket is –, mind pedig az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejállomása között jogosult ellenőrizni. A Szolgáltató az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasz vonatkozásában a hálózat műszaki állapotáról elsősorban az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített berendezések jelzései alapján értesül. A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként, illetve abban az esetben rendelkezik, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel, annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően értesíti az Előfizetőt.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.2.1 Az Előfizetői panaszok kezelése

Szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben. Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a. az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b. az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c. az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

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

6.2.1.2. A panaszbejelentés módja

A Szolgáltató az Előfizető szóban (telefonon), írásban (levélben) vagy más módon (e-mailben, faxon), valamint személyesen, az Ügyfélszolgálaton megtett panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja.

6.2.1.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja

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 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.

A panaszt elutasító állásfoglalását a Szolgáltató indokolni köteles, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeiről, az illetékes szervezetek elérhetőségeiről, eljárásáról.

E-mail útján érkező panaszbejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű panaszleírást tudja nyilvántartásba venni.

6.2.1.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- a. a panasz megtételének módjai, feltételei;
- b. a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
- c. az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

6.2.1. Díjreklamáció

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 12.3. pontjában foglaltak szerint felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

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 választása 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 hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével 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 naptári évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli negyedik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az ÁSZF A, B, C 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.

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult az ÁSZF 1.5. pontja szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni

6.2.2. Kötbér és kártérítési igények intézése

Az Egyedi Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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. A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem terheli felelősség a Szolgáltatót az Előfizető vagy harmadik személy szándékos, vagy gondatlan rongálásból adódó késedelmes, vagy hibás teljesítésért.

A kötbér és kártérítés mértékét jelen ÁSZF A. B. C. Mellékletei, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza.

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül bármilyen, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki, üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás. Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:

- a. a szolgáltatása Szolgáltató érdekkörébe tartozó működési rendellenesség következtében korlátozottan használható;
- b. a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen;
- c. a Szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását, illetve a mindenkorai technikai és vételi lehetőségeknek a megfelelő műszaki fejlesztését;
- d. az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségben, a közzétett időszakban, az Ügyfélszolgálatot nem tartja fenn, vagy a Szolgáltatónál hibabejelentés nem tehető meg.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

- a. a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett;
- b. az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
- c. a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

6.3.2. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért

Amennyiben a hibajavításra meghatározott időtartamot a hiba kijavítása meghaladja Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, ha a hiba elhárításának elhúzódása vagy elmaradása a Szolgáltatónak betudható ok miatt következett be.

Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. A kötbérfizetés eseteit és a kötbér számításának módját jelen ÁSZF 7. fejezete tartalmazza.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül.

Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.3.3. A szolgáltatás minőségével összefüggő viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibaelhárítási eljárástól függetlenül nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a konkrét mérési eredményeket a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. E szakértő személyek költségeit utólagosan az a Fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

6.3.4. Vis maior

Egyik Fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, illetve annak elmaradásáért, illetve az ebből származó bármely kárért és/vagy költségért, azon esetekben, amikor olyan, bármely Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (a továbbiakban: vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződésszerű teljesítést, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

Ilyen körülmények különösen:

- a. a háborús cselekmények;
- b. a lázadás;
- c. a szabotázs;
- d. a robbantásos merénylet;
- e. a terrortámadás;
- f. a természeti katasztrófa, elemi csapás;
- g. a súlyos energiaellátási zavar;
- h. a munkabeszüntetés;
- i. a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
- j. valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Az ilyen esetek a Feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében oly módon korlátozzák, illetve gátolják, hogy vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak egymásnak

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az 1.2 pontban meghatározott módon. Az Ügyfélszolgálat minél jobb elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató garantálja, hogy havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

6.4.2. A panaszok kezelési rendje

A panaszok kezelési rendje a 6.2. pontban található részletesen.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Jelen ÁSZF a tudakozó szolgáltatásra vonatkozóan rendelkezést nem tartalmaz.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
Cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Tel: (+36 1) 468 0680,
Email: info@nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztosa
Cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Tel: (+36 1) 468 0680,
E-mail: info@nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6., Tel: (+36 1) 459
4800, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Tel: (06-1)
472-885, E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Cím: 1051 Budapest, Nádor u. 22., Tel: (+36 1) 475
7186, 475 7100, E-mail: adatved@obh.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Tel: (+36 42) 311-544, (+36 42) 420-180
Fax: (+36 42) 31-750
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik esetére alávetik magukat a Nyíregyházi Járásbíróság illetékességének (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 2. Tel: (+36 42) 523-800).

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

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

7.1.1. Az előfizetői szolgáltatások díja

7.1.1.1. Egyszeri díjak

Bekapcsolási díj

Az Előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekapcsolási díj mértékét az A, B, C. mellékletek tartalmazzák.

Visszakapcsolási díj

Az Előfizetőnek felróható okból kikapcsolt előfizető visszakapcsolás feltétele, hogy az Előfizető az összes esedékes tartozását kiegyenlítse, a jogellenes állapotot megszüntesse, a Szolgáltatót ért kárt, és a visszakapcsolási díjat megfizesse. A visszakapcsolási díj mértékét az A, B, C. mellékletek tartalmazzák. A visszakapcsolást a Szolgáltató egy munkanapon belül elvégzi

Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az Előfizető oldaláról merül fel (pl. számítógép hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az Előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. Kiszállási díj mértékét az A, B, C. mellékletek tartalmazzák.

Adminisztrációs díjak

Névátírási díj

A hozzáférési pontot az Előfizető helyett harmadik személy használja és erről a szolgáltató – előfizetői bejelentés hiányában – tudomást szerez, névátírási díjat kell fizetni. A névátírás díj mértékét az A, B, C. mellékletek tartalmazzák.

Adminisztrációs díj

Ismételt felszólítások, értesítések újra nyomtatásáért a Szolgáltató adminisztrációs díjat számolhat fel. Az adminisztrációs díj mértékét az A, B, C. mellékletek tartalmazzák.

7.1.1.2. Rendszeres díjak

Havi előfizetési díj

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybe vett alap- és kiegészítő szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A teljes havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi) különbözik. A díjakat az A, B, C. mellékletek tartalmazzák.

7.1.1.3. Díjazási időszakok

A díjazási időszak minden hónap első napjától az utolsó napig terjed. A Szolgáltatónak jogában áll a díjazási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

7.1.2. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

A kedvezmények meghirdetett akció keretében lehetségesek, melyben a Szolgáltató rögzíti a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételeit.

Díjfizetés nélküli szolgáltatások:

A az A, B, C. mellékletekben meghatározott átirás díjmentes

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,

Az Előfizető a szolgáltatásért az Általános Szerződési Feltételek A, B, C. mellékletében szereplő díjakat tartozik a Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg. A Szolgáltató által a szolgáltatáscsomagok díjai megállapításakor, illetve azok változtatásakor különösen az alábbiak tényezőket köteles figyelembe venni:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 8.1. pontjában meghatározottak.

A Szolgáltató havonta számlát bocsát ki az Előfizető számára. A számla tartalmazza a díjszámlázási időszakot, a rendszeres és egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül, banki átutalással, csoportos beszedési megbízással, díjbeszedés útján vagy az ügyfélszolgálaton történő készpénzes kifizetéssel köteles kiegyenlíteni. Csoportos beszedési esetén az első sikertelen beszedési kísérlet után a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a beszedés sikertelenségéről. A készpénzes számlák kiküldése díjbeszedő útján történik a tárgyható 20. napjáig, a tárgyhatóban kiegyenlített átutalásos és csoportos beszedésű számlák kiküldése szintén a tárgyható hónap 20. napjáig díjbeszedő postaládába való kézbesítésével történik. Amennyiben az Előfizető a számlát a tárgyható 20. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni és kiegyenlíteni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2. pontban foglaltaknak megfelelően. A díjszámlázás integritását a számlázás folyamán külső személyektől hozzáférhetetlen, nem manipulálható módon biztosítja a Szolgáltató a pénzügyi és számviteli törvények betartásával.

Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a. televíziós szolgáltatás;
- b. internet szolgáltatás;
- c. telefon szolgáltatás;
- d. kiegészítő szolgáltatások;

illetve:

1. régebben lejárt tartozás;
2. azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;
3. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

7.2.1. Késedelmi kamat

Amennyiben az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a Szolgáltató a késedelembe eséstől a tartozás maradéktalan megfizetéséig jogosult a Ptk.-ban meghatározott mindenkorai törvényes késedelmi kamat felszámolására.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7.2.2. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben

A Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelés behajtása céljából az általa megbízott és vele szerződéses kapcsolatban lévő követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizető adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság adminisztrációs díját az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján kötelezhető.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.

A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, s benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.

Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendelt az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége,

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon, valamint a Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott időtartamú, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik (a továbbiakban: kedvezmény).

Amennyiben kedvezmények vagy kedvezményes díjak vannak, akkor azok elérhetőek a Szolgáltató web oldalán, illetve az ügyfélszolgálat ad felvilágosítást.

A Szolgáltató a kedvezmények igénybe vételét határozott időtartamú szerződés megkötéséhez kötheti.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés és ennek alapján a szolgáltatás igénybe vételének feltételeinek nyilvánosságát a Szolgáltató megfelelően biztosítja.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően – az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató a kedvezményekről függetlenül az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződést köt, ha az Előfizető a kedvezményes feltételeknek nem felel meg, vagy azokat nem kívánja igénybe venni.

A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés mellett megkötött határozott időtartamú szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató a feltételeket nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

Amennyiben a Szolgáltató a kedvezményes időszak során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha a kedvezményes feltételek között a Szolgáltató a nem kedvezményes díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjemelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt a kedvezmények igénybevételéből kizárni, ha nem felel meg a kedvezmény kapcsán meghatározott feltételeknek.

A kedvezmény keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az Igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg a kedvezményes feltételeknek és nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződést megszegte. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, s a már megkötött Előfizetői Szerződést, amennyiben ebben a Felek megegyeznek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítja, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést megszüntetni. A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén a kedvezményesen megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem kedvezményes szolgáltatások esetében.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

A szolgáltatásnak nem az Előfizetési Szerződésben foglaltaknak megfelelő tartalmú vagy minőségű teljesítése a Szolgáltató által megvalósítja a hibás teljesítést, melyért a Szolgáltató kötbér-, illetve kártérítési felelősséggel tartozik, hacsak nem merül fel a Szolgáltatót mentő körülmény. Az előfizetői szolgáltatások tartalmát és minőségi követelményeit jelen ÁSZF A. B. C. Mellékletei tartalmazzák.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megtéríteni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű, illetve nem szerződésszerű igénybevételéből, használatából származó valamennyi kárát. A hibás teljesítés különböző eseteit jelen ÁSZF és Mellékletei tartalmazzák.

7.4.1. A Felek jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az Előfizető ezen kívül meghatározott mértékű kötbérré jogosult.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége, illetve kötbér fizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban a jelen ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a jelen ÁSZF-nek megfelelően számított kötbér mértékét meghaladja, kárigényét a Szolgáltatónál külön kell jeleznie. Ez esetben a Szolgáltató 30 napon belül kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, s arról az Előfizetőt értesíti.

7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát 72 órán belül kijavítani. Ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a. a hibát nem a jelen ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
- b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben.

Ha a hiba elhárítására azért nem kerül határidőn belül sor, mert a Szolgáltató elmulasztotta értesíteni az Előfizetőt a szükséges helyszíni vizsgálatok időpontjáról, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig számítva.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra számítva.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előzőekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

- a. a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- b. hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- c. ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget:

- a. havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben az Ügyfélszolgálaton, postai utalvánnyal vagy amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárul banki átutalással megfizetve. Postai utalvánnyal történő kifizetés, illetve banki átutalás esetén a Szolgáltató jogosult a fizetendő kötbérből levonni a postai utalványozás, illetve a banki átutalás igazolható költségét.

Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Ezen eljárási szabályok csak a kábeltelefon szolgáltatás értelmezhető. Ennek részletes szabályozása a C melléklet (Kábeltelefon szolgáltatás) tartalmazza.

9. A szerződés időtartama

Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek határozott vagy határozatlan időre köthetnek.

Szolgáltató általánosan határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződéseket köt, mely gyakorlatától kizárólag jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben tér el. Így Szolgáltató jogosult határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződést kötni Előfizetővel:

- a. ha Előfizető az igénybejelentésben szereplő ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, s az a tulajdonosi hozzájárulást az igénybejelentéshez nem tudja mellékelni;
- b. amennyiben a telepítési címen hátralék van.

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

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan időtartamú lehet.

Az Előfizető által kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések, minden esetben csak külön szerződésben, egyedileg meghatározott ideig és módon kötik a Feleket.

A Szolgáltató e külön szerződések tartalmát és igénybevételének feltételeit minden esetben egyoldalúan és az adott akció keretében eseti jelleggel határozza meg.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésétől is független oly módon, hogy a határozott idő lejártá után, az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozóan az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint kerülhet sor a szolgáltatások további igénybe vételére, illetve elszámolására, hacsak az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződését a határozott idő lejártával együtt meg nem szünteti.

Amennyiben Előfizető a határozott időtartamra kötött szerződés hatálya alatt az Egyedi Előfizetői Szerződését felmondás útján megszünteti, vagy olyan szerződésszegést követ el, amely a Szolgáltatónak okot ad az azonnali hatályú felmondásra, úgy a Szolgáltató jogosult vele szemben a jelen ÁSZF-ben, és az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt szankciókat alkalmazni. Az igénybevett kedvezmények mértékét a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés foglalja magába.

9.1.2. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén

A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén:

- a. természetes személy Előfizetők esetén min. 3 hónap, max. 24 hónap;
- b. egyéb Előfizetők esetén min. 12 hónap, max. 24 hónap.

Ettől a rendelkezéstől a Szolgáltató az Előfizetők érdekében egyedileg eltérhet, de a szerződés tartama a 24 hónapot nem haladhatja meg.

E pontban foglalt rendelkezések alkalmazásától a Felek Üzleti Előfizetők esetében egyező akarattal eltérhetnek.

9.1.3. A határozott idő letelte

A határozott idő leteltét megelőző 30-60 nap közötti időszakban a Szolgáltató az Előfizetőt vagy a számlalevél mellékletében, vagy ennek hiányában az Előfizető által választott közvetlen értesítési mód igénybevételével, de utólag is igazolható módon tájékoztatja a következőkről:

- a. határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnésének pontos időpontjáról.

A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt a hosszabb határozott időből eredően semmiféle hátrányos jogkövetkezmény nem érheti.

9.1.4 A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. fejezete és az A.-D. Mellékletek tartalmazzák. A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének részletes feltételeit az ÁSZF 5. fejezete, megszüntetésének feltételeit a 12. fejezet tartalmazza részletesen.

9.1.5. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása

A Szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezmények összegét és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt sem fűzhet abban az esetben, ha a Szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést:

- a. a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- b. Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását nem a jogszabályban meghatározottak szerint módosítja.

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

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható. A Szolgáltatónak a tevékenységére vonatkozó jogszabályokban, illetve a jelen ÁSZF-ben szabályozott esetekben és feltételek mellett joga van továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására is.

Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni a ráutaló magatartás kivételével, valamint az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.

9.2.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban az Előfizetői Szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéssel ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az Egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

9.2.2 A Szolgáltató joga az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et csak az elektronikus hírközlési jogszabályok, valamint jelen ÁSZF keretei között, az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a. az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c. a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d. a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja
- e. az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A d) pont alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

- a. az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
- b. az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

9.2.2.1 A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre

A Szolgáltató a lényeges változások esetkörén kívül az alábbi egyoldalú szerződésmódosítási eseteket ismeri el és alkalmazza:

- a. az ÁSZF szövegének kisebb mértékű módosítása, pontosítása, mely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, illetve a minőségi célértékek meghatározását, valamint az Előfizetők jogait és kötelezettségeit;
- b. új szolgáltatások, illetve szolgáltatás csomagok bevezetése az Előfizetői igények szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
- c. új technológiák megjelenése, illetve bevezetése;
- d. a módosítás kizárólag az Előfizetők számára kedvezőbb rendelkezéseket tartalmaz.

9.2.2.2. Lényeges változás

Lényeges változásnak minősülhet különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Fenti feltételek fennállása esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének díjait, illetve a kapcsolódó díjakat is egyoldalúan módosítani.

9.2.2.3. Kisebb mértékű módosítás

Kisebb mértékű változásnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés szerkezetét, illetve szövegezését kívánja minimális mértékben megváltoztatni vagy pontosítani, annak egyértelműbbé, világosabbá tételével, átfogalmazásával, az esetleges elírások javításával, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtásával, valamint a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítésével.

9.2.3. Az Előfizető értesítése a módosításokról

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti számlalevélen vagy jogszabályban meghatározott egyéb módon az alábbi tartalommal:

- a. pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;

- b. a módosítások lényegének rövid leírása, összefoglalása;
- c. a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d. a módosított és közzétett ÁSZF teljes szövegének elérhetősége, valamint a módosítás kivonatának elérhetősége;
- e. díjmódosítás esetén – ideértve, ha a díjban foglalt szolgáltatás mennyisége csökken – a módosított szolgáltatási díj pontos összege, valamint a változás összege, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok módosítása esetén szolgáltatásonként elkülönítve;
- f. a módosítás indokolása;
- g. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.
- h. A Szolgáltató nem köteles az előzetes 30 napos értesítést igénybe venni olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, valamint ha a módosítás csak kisebb mértékű, illetve az Ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén.

Az Előfizető ilyen esetekben nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén egyébként őt megillető azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlással köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

9.2.4. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizetőkre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani a határozott időtartamú szerződést az értesítéstől számított 15 napon belül.

Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamra veszi igénybe, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és ha a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződését, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követeli a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításához az Előfizető kifejezett nyilatkozata szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg szóban, írásban, más módon (e-mailben, faxon), illetve ha adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető és az nem kizárt, ráutaló magatartással is.

Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben mindenképpen szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás, szolgáltatás- vagy díjcsomag megszűnik, és helyette a Szolgáltató más hasonló szolgáltatást, szolgáltatás- vagy díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása ilyen esetekben az Előfizetői Szerződés megszűnésének tekintendő. Amennyiben azonban az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, s a Szolgáltató az igénybevételt a szerződésmódosítás ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti, ha ez lehetséges. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a Felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a módosított szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

9.2.5. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben a módosítást, illetve a módosított ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az Igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül visszavonhatja ajánlatát, illetve elállhat az Egyedi Előfizői Szerződés megkötésétől.

9.2.6. A nyilatkozattétel elmulasztása

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezhet. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta, kivéve ha az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, mert ilyenkor a nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató bizonyíthatóan eleget tett értesítési kötelezettségének. Előfizető a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosítására vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- a. jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban tett elfogadó nyilatkozatával;
- b. postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- c. elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- d. szóban kötött szerződés esetén, távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- e. egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen elfogadással;
- f. előre fizetett szolgáltatás esetén a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételeivel (ráutaló magatartással);
- g. nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással, amennyiben a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben erről előzetesen megállapodtak.

Az Előfizető a fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.

Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák. Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fenti esetkörbe nem tartozó szerződésmódosításról, de a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy részéről ez a ráutaló magatartás a módosítások elfogadását jelenti, kivéve az Előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (az Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás esetét, és amennyiben ezt a ráutaló magatartással történő elfogadást az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor a Felek nem zárták ki.

9.2.7. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával, a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő, kogens szabályok kivételével a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítására írásban (levélben), és ráutaló magatartással is sor kerülhet.

Vita esetén azt a Felet terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról a másik Felet a megfelelő módon, időpontban és tartalommal értesítette, amelyik a módosítást kezdeményezte, illetve a módosítási viszont-ajánlatot tette. A nyilatkozattétel elmulasztása, az Előfizető számára többletterhet jelentő, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának nem minősülhet. Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltató részéről csak díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása minden esetben elfogadásnak minősül, ha a Szolgáltató bizonyíthatóan eleget tett értesítési kötelezettségének.

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

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását az erre szolgáló formanyomtatványon írásban kérheti a Szolgáltatótól.

Az Előfizető szerződésmódosítási kérelme érintheti az Egyedi Előfizetői Szerződés bármely rendelkezését – a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő kógens tartalmú, vagy lényegesként meghatározott rendelkezésének kivételével –, de a módosítás számára összességében csak kedvezőbb feltételeket eredményezhet.

Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása – ideértve a késedelmi kamattartozás esetét is –, illetve ha azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti.

A Szolgáltató minden esetben 30 napon belül válaszol az Előfizető módosítási javaslatára és vagy kifejezetten elfogadja azt, vagy elutasítja. A Szolgáltató esetleges hallgatása semmi esetben sem minősül az Előfizető által tett módosítási javaslat ráutaló magatartással történő elfogadásának.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető módosítási kérelmére eltérő tartalommal viszont-ajánlatot tegyen. Amennyiben az Előfizető e viszont-ajánlatra nem reagál, a szerződés módosítása nem jön létre, a Felek között az eredeti Előfizetői Szerződés marad hatályban.

A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti. Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására két különleges esetben, díjfizetés mellett, az Előfizető bejelentése után automatikusan sor kerülhet.

9.3.1. Az áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül meg kívánja változtatni (a továbbiakban: áthelyezés), a Szolgáltató köteles ennek az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül lefolytatott vizsgálatai eredményétől függően eleget tenni:

- a) az áthelyezési kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, ha annak valamennyi feltétele fennáll;
- b) amennyiben az áthelyezési kérelemben foglaltakat 30 napon túl, de 90 napon belül képes csak műszaki okokból teljesíteni, úgy az áthelyezési kérelem Előfizető általi fenntartása után, a kérelemre adott Szolgáltatói válaszban vagy az Előfizető által megjelölt időpontban.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a Szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózattal bír. Ennek hiányában a Szolgáltató az áthelyezési kérelemben foglaltaknak nem köteles eleget tenni, elutasíthatja. Az áthelyezési igényt a Szolgáltató elutasíthatja, a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása miatt. A Szolgáltató az igény műszaki teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, valamint az Előfizető áthelyezéssel kapcsolatos tájékoztatását az igény Szolgáltatóhoz való hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül végzi el. Az áthelyezési kérelemben foglaltak teljesíthetőségéről, a teljesítés tervezett időpontjáról, a teljesítés díjáról és az esetleges többlet költségekről a Szolgáltató a kérelem beérkezését követő legkésőbb 15 napon belül értesíti az Előfizetőt. Az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg. A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A díj mértékét a jelen ÁSZF A, B, C Mellékletei tartalmazzák. Ha az

új szolgáltatás hozzáférési ponton a Szolgáltató rendelkezik ugyan a szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózati feltételekkel, ám a kábel kapcsolat az Előfizető ingatlanában nincsen kiépítve, úgy az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kábelcsatlakozás kiépítéséért járó díjat is köteles a Szolgáltatónak megfizetni az áthelyezés teljesítéséhez. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá. Amennyiben az új előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, vagy azokat a Szolgáltató 15 napon belül nem tudja biztosítani, illetve ha a Szolgáltató adott területen az áthelyezési kérelem benyújtásának idejében nem rendelkezik hálózattal, de a Szolgáltató adott területre hálózat fejlesztést tervez, úgy vállalhatja a kérelemben foglaltak teljesítését, ha az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapon belül képes az abban foglaltaknak eleget tenni. Ebben az esetben az áthelyezési igény befogadásáról szóló tájékoztatóban az Előfizetőt tájékoztatni kell arról – év, hónap, nap pontossággal – hogy az áthelyezést Szolgáltató mikor lesz képes teljesíteni. Amennyiben az új előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában a szükséges műszaki feltételek biztosítása a 3 hónapot meghaladja a Felek Hálózatfejlesztési szerződést is köthetnek. Amennyiben ilyen esetben a tervezett hálózat fejlesztésre mégsem kerül sor a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles, hacsak a Felek máshogy nem állapodtak meg. Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartásba vett áthelyezési kérelmét visszavonja és az eredeti előfizetői hozzáférési pont ismételt beüzemelését kéri, a Szolgáltató a kérést csak akkor teljesíti, ha az Előfizető megfizeti a létesítési díjakat, valamint az esetleges szerelési költségeket. Amennyiben Előfizető határozott időtartamú szerződéssel rendelkezik és a határozott idő fennállása alatt kéri az áthelyezést, abban az esetben ha az áthelyezés címeként megjelölt helyen Szolgáltató önhibáján kívül szolgáltatni nem tud, úgy Előfizetőt a határozott időre megkötött előfizetői szerződés megszüntetéséből eredő díjfizetési kötelezettség terheli.

9.3.2. Az átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére módosítja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (a továbbiakban: átírás).

A Szolgáltató az átírási kérelemnek, mely – a halálozás esetét leszámítva – az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme, ha az minden feltételnek megfelel, a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tesz eleget.

A Szolgáltató az átírásért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. E díj mértékét a jelen ÁSZF A. B. C. Mellékletei tartalmazzák.

Ha az átírásra az Előfizető személyében bekövetkezett szerződéses, örökléses vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében kerül sor a Szolgáltató belépési díjat nem számít fel.

Amennyiben az átírásra különböző kategóriájú Előfizetők között kerül sor, a Szolgáltató a következőképp jár el:

1. amennyiben Egyéni előfizető írhatja át Üzleti/intézményi előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A. B. C. Mellékleteiben meghatározott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel;
2. amennyiben Üzleti/intézményi előfizető írhatja át Egyéni előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató átírási díjat számít fel és a Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet nem téríti vissza;
3. amennyiben kis- és középvállalkozás kéri az átírást, úgy az első esetben a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A. B. C. Mellékletében meghatározott kis- és középvállalkozások esetén alkalmazott

Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbséget számítja fel.

Az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme alapján a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napon belül átírja az új Igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Igénylő a szolgáltatás hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, és az Igénylő vagy a korábbi Előfizető az Előfizető esetleges díjhátralékát rendezi, továbbá ha, az új Igénylőnek korábbi vagy még élő szolgáltatásból eredő díjhátraléka nincs.

A teljesítési határidő a minden formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg.

A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírási díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírási díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az Előfizető halála esetén, a szolgáltatás hozzáférési pont létesítési helyének örököse az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén kérheti az átírást.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést, valamint a határozott időtartamú szerződést is 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az öröklés tényét hitelt érdemlő módon a következő dokumentumok bizonyíthatják:

1. halotti anyakönyvi kivonat;
2. hagyatékátadó végzés;
3. öröklési bizonyítvány;
4. vagy ezek hiteles másolata.

Több jogosult örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó.

Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszünteti. Ilyen esetben az esetleges költségek és a fennálló előfizetői tartozások az örökösöket egyetemlegesen terhelik, a Szolgáltató jogosult ezen követelését bármelyik örökössel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs az előfizetői hozzáférési ponttal rendelkező ingatlan használója marad, és nem kívánja megszüntetni az Előfizetői Szerződést. Az ingatlanban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató ilyen esetben átírási díj fizetése nélkül teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától a szolgáltatást szüneteltetheti, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét jogosan használó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, egészen ezen örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig. Ezen szüneteltetés díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben tekinthet el a szolgáltatás ilyen módon történő szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó személy úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatást továbbra is változatlan tartalommal igénybe akarja venni és a használat ellenértékét megfizeti, illetve vagyoni biztosítékot, kauciót ad.

Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt automatikusan megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökösök nem jelentkeznek.

Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyéül szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az eltartó válik Előfizetővé, kivéve, ha úgy nyilatkozik, hogy Költségviselőként kíván az Egyedi Előfizetői Szerződésben szerepelni. Ha az eltartó a jogviszony fenntartására nem tart igényt sem Előfizetőként, sem Költségviselőként, akkor a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszünteti. A megszüntetéssel kapcsolatos költségek, valamint az esetleges fennálló díjtartozások az eltartót terhelik.

Az átírási feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését kétféle, jogalappal, a hatályos adatvédelemre, illetve hírközlésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulásával vagy törvényi felhatalmazás alapján folytatja.

Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht.-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is. Szolgáltató különösen az alábbiak adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;

- a. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
- b. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
- c. tételes számlamelléklet biztosításához;
- d. a közvetítőválasztásra vonatkozó adatok kezeléséhez;
- e. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
- f. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
- g. a hívószám kijelzéshez és hívásátirányításhoz;
- h. Előfizető közvetlen értesítéséhez.

Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt, előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

10.1.1 Az Előfizető azonosító adatai

Természetes személy: neve, lakhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye; születési neve, születési helye és ideje; nem természetes személy: cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma.

Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Az adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. § (1) a), illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

10.1.1.1 Egyéb személyek személyes adatai

Korlátozottan cselekvőképes természetes személy: törvényes képviselőjének neve, lakhelye, tartózkodási helye, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve; kapcsolattartó személy, meghatalmazó és meghatalmazott személyazonosító adatai.

Adatkezelés célja: az Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő

adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 129. § (6), Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. § (1) a), illetve számviteli jogszabályok, valamint bizonyos adatok esetén az érintett önkéntes hozzájárulása.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év, valamint az önkéntesen megadott adatok esetén a hozzájárulás visszavonásáig.

10.1.2 Számlázással összefüggő adatok

Az Előfizető bankszámla száma, az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), a szolgáltatási díjak megfizetésének módja; az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; díjtartozás esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei; a szolgáltatás igénybevételének dátuma.

Adatkezelés célja: számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

10.1.2.1 Egyéb személyes adatok

Természetes személy Előfizető személyi igazolvány száma vagy egyéb azonosító okmányának száma, anyja neve.

Adatkezelés célja: Előfizető védelme, növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok azonosítását.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény (a továbbiakban: Info tv.) 5. § (1) a) pont alapján.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződésmegszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

10.1.3 Közvetlen értesítési elérhetőségek

Az Előfizető email címe, illetve telefonszáma.

Adatkezelés célja: az Előfizető közvetlen értesítése. Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont alapján.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig

10.1.4. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok

Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója előfizetői azonosító, szerződésszám

Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő

adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

10.1.5 Egyéb előfizetői adatok

Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok.

Adatkezelés célja: direkt marketing, tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés, illetve a hozzájárulásban megadott cél.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont szerint.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

10.1.6 Telefonos hangrögzítés

Telefonon történt, a Felek közötti kommunikációról készült hangfelvétele Adatkezelés célja: az Előfizetői Szerződés kapcsán a Felek között létrejött kommunikáció megtörténtének és tartalmának igazolása.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 141. § (1), 6/2011 (X.6) NMHH rendelet 10. § (1) szerint.

Megőrzési idő: a felvétel készítésének napjától számított 1 ill. 2 évig.

10.1.7 Az adatok továbbításának esetei

Előfizető személyes adatait harmadik személy részére a Szolgáltató csak akkor teszi hozzáférhetővé, illetve továbbítja másnak, ha ehhez az Előfizető kifejezetten hozzájárult, vagy ezt jogszabály írja elő.

Szolgáltató az előfizetői adatokat közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag az Előfizető kifejezett és előzetes hozzájárulásával használja fel. Nem minősül ilyen célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően az Előfizető közvetlen értesítésére használja fel. Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag csak az Előfizető erre vonatkozó kifejezett hozzájárulása esetén adja át. Az Előfizető adatai felhasználására vonatkozó nyilatkozatát bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja, ezután adatai csak e módosított keretek között használható fel, illetve visszavonás esetén ez továbbra már nem lehetséges.

Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a. azon személyeknek vagy szervezeteknek, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a szolgáltatások beüzemelését végzik;
- b. számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c. bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d. az Info tv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e. azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt módon és terjedelemben. Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy

hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Szolgáltató az Eht. 159/A. §-ban rögzített adatmegőrzési kötelezettsége teljesítésével együttműködik az adatkérésre feljogosított szervezetekkel. Ezen együttműködés részletfeltételeiről a Szolgáltató külön megállapodásokat köt, s az abban foglaltak szerint eljárni az előfizetői adatok továbbításakor.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

- a. az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b. az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel;
- c. az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
- d. az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.
- e. a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – ezen adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha:

- a. egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b. korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel;
- c. számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
- d. számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- e. az Igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről. Az adatok kizárólag az a közös adatállomány céljaira használhatók fel. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a. hírközlési szolgáltató;
- b. erre felhatalmazott szerv, illetve hatóság,
- c. bármely Előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

Az Előfizetőnek joga van arra, hogy a róla a Szolgáltató által kezelt adatokat megismerje. Erre vonatkozó igény megtehető írásban, illetve e-mailen. E körben a Szolgáltató tájékoztatást ad:

- a. az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról;
- b. a befizetett díjak összegéről, a befizetés időpontjáról;
- c. a kiállított számla be-, illetve be nem fizetéséről.

Az adatszolgáltatás teljesítését Szolgáltató csak abban az esetben tagadja meg, ha a kért adat már nem áll rendelkezésre.

A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

Az Info tv. 11-16. § értelmében az Előfizető jogosult továbbá:

- a. tájékoztatást kérni adatai kezeléséről;
- b. kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

Ezen kérelmeket – az előfizetői adatok biztonsága és az Előfizető személyiségének érdekében – csak Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében Szolgáltató az Előfizetőt egyértelműen azonosítani törekszik adatainak egyeztetésével. Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon választ adni az Előfizetőnek. Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

10.2.1 Belső adatvédelmi felelős

A belső adatvédelmi felelős neve és elérhetőségei: Naményi Zoltán E-mail: info@szabolcsktv.hu, Tel: (+36 42) 410-628

10.2.2. Adatbiztonság

Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít hálózatának és az ezen nyújtott szolgáltatások biztonságának garantálására, ennek érdekében a mindenkor elérhető legjobb szolgáltatás biztonsági technológiák közül az adott veszélyhelyzet, a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint az esetleges sebezhető pontok megfelelő kezeléséhez szükséges, a veszélyhelyzettel, illetve fenyegetésekkel szemben arányos védekezést lehetővé tevő technológiákat alkalmaz, illetve Előfizetői számára ezek használatát ajánlja.

Szolgáltató által alkalmazott technológia védi az Előfizető személyes adatait többek között a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, nyilvánosságra hozástól, vagy törléstől, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen. Szolgáltató ezen veszélyek minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Az Előfizetőnek az igénybejelentéskor, illetve az Előfizető Szerződés megkötésekor a jelen ÁSZF 2. Fejezetében meg tett nyilatkozatai bármikor módosíthatók és visszavonhatók.

Ezen nyilatkozatok, illetve módosításuk és visszavonásuk megtehető szóban az Ügyfélszolgálaton, illetve a Kijelölt képviselőnél, írásban.

A nyilatkozatok megtétele elengedhetetlen az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez. Esetleges pótlásukra vonatkozóan a Szolgáltató minden esetben felhívja az Előfizető figyelmét. A pótlásra legfeljebb 8 napos határidő biztosított, ennek eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni, a megkötött szerződést felmondani.

Amennyiben ez a módosítás a Felek közötti szerződést is módosítja – például ha átírásnak vagy áthelyezésnek minősül – akkor jelen ÁSZF vonatkozó részének megfelelő eljárást kell követni ezen módosítások végrehajtására.

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy erre a Szolgáltató minden esetben külön felhívja az Előfizető figyelmét az esetleges jogkövetkezményekkel együtt.

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy a Felek vagy együttesen kötelesek az Előfizetői Szerződést módosítani az Előfizető módosított vagy visszavont nyilatkozatának megfelelő tartalommal, vagy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

12.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik a következő esetekben:

- a. a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b. az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c. a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- d. az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
- e. a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az

írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a Felek.

- f. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- g. az Előfizető rendes felmondásával;
- h. Szolgáltatói rendes felmondással,
- i. ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül az előfizetői érdekkörébe tartozó ok miatt nem történt meg és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötéstől számított 90. napon megszűnik

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik továbbá abban az esetben is, ha a Szolgáltató vagy hálózata, illetve annak adott része, más szolgáltató tulajdonába vagy használatába kerül. Ilyen esetekben a Szolgáltató minden esetben a változás életbe lépése előtt értesíti az Előfizetőt, tájékoztatva az új szolgáltató személyéről, illetve az Előfizetőt megillető jogokról, lehetőségekről.

12.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség: Szolgáltatói felmondással;

- Előfizetői felmondással;
- Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- a Felek közös megegyezésével

12.3. Az Előfizető kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor, illetve megszüntetésekor

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval szemben fennálló valamennyi díjtartozását maradéktalanul rendezni.

Az Előfizető ezen kívül köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (például: telefon adapter, set-top-box, kábelmodem, stb.), illetve a számára a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az Ügyfélszolgálaton visszaszolgáltatni a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül, ellenkező esetben a Szolgáltató kártérítési díjat számolhat fel az eszközök értéke alapján.

12.4. Az Előfizetői rendes felmondás

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető jogosult jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva – legfeljebb 8 napos felmondási határidővel a határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződését. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az a jelen ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett.

Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva.

Ettől eltérően a Felek megállapodhatnak abban is, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató ilyen esetben e határnapon szünteti meg a szolgáltatást.

Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött. De az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is.

12.5. A Szolgáltató rendes felmondása

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani. A felmondás történhet írásban, az Előfizetőnek címzett tértivevényes levélben, illetve – ha ehhez az Előfizető hozzájárult – az Előfizető közvetlen értesítésével (email-en) is.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

1. a felmondás indokát;
2. a felmondási idő lejáratának napját;
3. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és a jogkövetkezményekről – így különösen arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondásra okot adó körülményt a felmondási idő alatt megszünteti, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése akkor válik hatályossá, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását megfelelő módon és tartalommal kézbesítették, illetve továbbították. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni a sikertelen kézbesítést követő 5. napon, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél „nem kereste”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Ha a Szolgáltató által küldött felmondást tartalmazó email-re nem érkezik visszaigazolás vagy válasz, illetve az email kézbesítése nem lehetséges, mert a megadott email cím nem létezik, illetve nem az Előfizető a használója, úgy a Szolgáltató a felmondást írásban kíséri meg eljuttatni az Előfizetőhöz.

A Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatásokat korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadályozza a felmondásnak, amennyiben annak feltételei továbbra is fennállnak.

12. 6. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető szerződésszegése esetén felmondással élni, ilyen esetben a felmondási idő 15 nap:

- a. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b. az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c. a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja,
- d. az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésellenes használatának minősül különösen:

- a. ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, használja, átalakítja, megrongálja;
- b. illetve ha nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy a Hivatalos szerelő számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és

elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az ingatlanra belépjen;

- c. valamint, ha a szolgáltatás igénybe vételéhez számára a Szolgáltató által biztosított Berendezés kódolásának megfejtésére irányuló cselekményt végez.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a felmondást és jogkövetkezményeit az Előfizető valamennyi előfizetését érintően egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.

12.7. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt

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 sem egyenlítette ki.

A második felszólításban előírt fizetési póthatáridő 8 nap.

A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a díjtartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

- a. A Szolgáltató nem mondja fel az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. A felmondás tartalmára a rendes felmondásnál írtak irányadók. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha:
- b. a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget;
- c. a díjtartozás összege havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10.000 forintot nem haladja meg;
- d. az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a Szolgáltatónál díjreklamációs panasszal élt, vagy a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a nem vitatott részt, illetve a további díjakat megfizeti.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3-6 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot, óvadékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

12.8. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szerződésből eredő tarozásainak megfizetése, illetve a Szolgáltató tulajdonát képző eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képző eszközöket nem vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, vagy a leszerelést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult kártérítési igényt érvényesíteni.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén a belépési díjat, illetve a létesítéshez kapcsolódó egyéb díjakat nem téríti vissza. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza.

12.9. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése

12.9.1. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban (levélben) vagy ha ehhez az Előfizető hozzájárult más módon (telefonon, e-mailben) tájékoztatni a határozott időtartamú szerződés megszűnésének időpontjáról.

12.9.2. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató ÁSZF-jének 12.6 és 12.7 pontjában foglaltaknak a megsértésével – illetve az Eht. 134. § (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

E kedvezmények díját a Szolgáltató nem jogosult követelni, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést azért mondja fel, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. A Szolgáltató ezen díjigényeit kötbér formájában is érvényesítheti.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú szerződés hatálya alatt a szolgáltatás szüneteltetését is kérte, úgy az Előfizető általi felmondás esetén a határozott időtartamú szerződéssel érintett időtartam számításánál azt az időtartamot veszi figyelembe a Szolgáltató, amely alatt az Előfizető ténylegesen igénybe vette a szolgáltatást. Egyéb esetekben a teljes időtartam figyelembe vételre kerül.

A határozott időtartamú szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozatnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg, minden más esetben a beérkezést követő 9. napon, vagy ha a Felek későbbi, de 30 napon belüli határidőben állapodtak meg, akkor e megjelölt napon.

12.10. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények és az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető valamilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató egy megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, vagy az Előfizető korábbi Egyedi Előfizetői Szerződéseire tekintettel adott, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásakor az Előfizető elveszti ezen kedvezményt.

A kedvezményt abban az esetben is elveszti az Előfizető, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

Jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Ezen együttműködési kötelezettség különösen magába foglalja a másik Fél tájékoztatását bármely, az Előfizetői Szerződést érintő, befolyásoló tényről, változásról, körülményről.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, Berendezést rendeltetésszerűen használni. A Szolgáltató jogosult ezen rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni. A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

ÁSZF 12. pontjában található

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Előfizető haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül köteles a Szolgáltatót tájékoztatni az Egyedi Előfizetői Szerződést befolyásoló bármely adatának megváltozásáról.

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

Az egyes díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatásokat az A. Mellékletben található csatornakiosztások tartalmazzák.

Médiaszolgáltatás meghatározása: az Európai Unió működéséről szóló szerződés 56. és 57. cikkében meghatározott, önálló, üzletszerűen - rendszeresen, nyereség elérése érdekében, gazdasági kockázatvállalás mellett - végzett gazdasági szolgáltatás, amelyért egy médiaszolgáltató szerkesztői felelősséget visel, amelynek elsődleges célja műsorszámoknak tájékoztatás, szórakoztatás vagy oktatás céljából a nyilvánossághoz való eljuttatása valamely elektronikus hírközlő hálózaton keresztül.

Kiegészítő médiaszolgáltatás meghatározása: tartalomszolgáltatást is magában foglaló mindazon szolgáltatás, amelyet műsorterjesztő rendszeren továbbítanak, és amely nem minősül sem médiaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Kiegészítő médiaszolgáltatás például az elektronikus műsorkalauz.

A melléklet (Kábeltelevíziós szolgáltatás)

1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

Az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak típus engedéllyel rendelkező tv-rádió- frekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat, és a szolgáltatás - hozzáférési ponton túl szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, testi épségét, biztonságát. A végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi előírásoknak.

A hálózat szolgáltatás-hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakozott végberendezések állapotáért az Előfizető felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében lévő berendezés(ek) a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató csak a szolgáltatás-hozzáférési pontig vállal felelősséget a szolgáltatásért. Az ezt követő szakaszért, vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen hibájáért, meghibásodásáért a Szolgáltató nem felelős. A szolgáltatás-hozzáférési ponton túli meghibásodások elhárítása a Szolgáltatónak nem kötelezettsége, azonban azok elhárítására külön díjazásért vállalkozhat. A végberendezés hibájára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

Az Előfizető végberendezésének hibájára vonatkozó viták eldöntésére a területileg illetékes hírközlési hatóság jogosult:

Címe: Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatal

4025 Debrecen, Hatvan út 43.

(levelezési cím: 4001 Debrecen, Pf.: 230.) Tel: 52/522-122

A vizsgálat költségeit a Szolgáltató megelőlegezi, azonban ha a vizsgálat az Előfizető végberendezésének hibáját állapítja meg a szolgáltató megfelelése mellett, az Előfizető köteles a vizsgálat megelőlegezett költségeket megtéríteni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózat végberendezéseket ellenőrizni. Ha hiányosságok vannak, a Szolgáltató az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 8 napon belüli megszüntetésére. Ha az Előfizető az írásbeli felszólításnak nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Kábel Mini csomag:

	Csatorna neve	Csatorna jellege	Nyelve	MHz
1	Kábelújság	Információs csat	magyar	85,25
2	Nyíregyházi TV	regionális	magyar	93,25
3	Hit Music Channel	zene	magyar	119,25
4	1 Music channel	zene	magyar	126,25
5	Nyírpazonyi Kábelújság	információs csat	magyar	133,25
6	Kölcsey TV	regionális	magyar	140,25
7	Duna TV	közszolgálati	magyar	147,25
8	M4	közszolgálati	magyar	154,25

9	M1	közszolgálati	magyar	161,25
10	M2	közszolgálati	magyar	168,25
11	RTL Klub	kereskedelmi	magyar	175,25
12	Nickelodeon	mesék, sorozatok	magyar	182,25
13	Echo TV	hír csatorna	magyar	189,25
14	Hír TV	hír csatorna	magyar	196,25
15	Magyar ATV	hír csatorna	magyar	203,25
16	Viasat 3	filmek, sorozatok	magyar	210,25
17	Minimax	rajzfilmek	magyar	217,25
18	Sláger TV	zene	magyar	224,25
19	Duna Word	közszolgálati	magyar	231,25
20	M5	közszolgálati	magyar	238,25

Kábel alap csomag:

	Csatorna neve	Csatorna jellege	Nyelve	MHz
1	Kábelújság	Információs csat	magyar	85,25
2	Nyíregyházi TV	regionális	magyar	93,25
3	H!t Music Channel	zene	magyar	119,25
4	1 Music channel	zene	magyar	126,25
5	Nyírpazonyi Kábelújság	információs csat	magyar	133,25
6	Kölcsey TV	regionális	magyar	140,25
7	Duna TV	közszolgálati	magyar	147,25
8	M4	közszolgálati	magyar	154,25
9	M1	közszolgálati	magyar	161,25
10	M2	közszolgálati	magyar	168,25
11	RTL Klub	kereskedelmi	magyar	175,25
12	Nickelodeon	mesék, sorozatok	magyar	182,25
13	Echo TV	hír csatorna	magyar	189,25
14	Hír TV	hír csatorna	magyar	196,25
14	Magyar ATV	hír csatorna	magyar	203,25

16	Viasat 3	filmek, sorozatok	magyar	210,25
17	Minimax	rajzfilmek	magyar	217,25
18	Sláger TV	zene	magyar	224,25
19	Duna Word	közszolgálati	magyar	231,25
20	M5	közszolgálati	magyar	238,25
21	TV2	kereskedelmi	magyar	245,25
22	Film+	filmek	magyar	252,25
23	Cool TV	filmek, sorozatok	magyar	259,25
24	RTL+	filmek, sorozatok	magyar	266,25
25	Eurosport 1	sport	magyar	273,25
26	AXN	filmek, sorozatok	magyar	280,25
27	Digi sport	sport	magyar	287,25
28	RTL II.	filmek, sorozatok	magyar	294,25
29	E!	magazinok	magyar	303,25
30	Viasat EPIC Drama	filmek, sorozatok	magyar	471,25
31	AMC	filmek, sorozatok	magyar	479,25
32	Spiller TV	sport	magyar	487,25
33	TV6	filmek, sorozatok	magyar	495,25
34	Disney channel	mesék, sorozatok	magyar	503,25
35	BBC Earth	Ismeret terjesztő	magyar	511,25
36	Paramount channel	filmek	magyar	519,25
37	Da Vinci Learning	tudomány, tech	magyar	527,25
38	Fish & Hunting	horgász, vadász	magyar	535,25
39	Discovery Channel	tudomány, tech	magyar	543,25
40	Spektrum	tudomány, tech	magyar	551,25
41	National Geographic Ch	tudomány, tech	magyar	559,25
42	TLC	család, életmód	magyar	567,25
43	Paprika TV	főzőcske, receptek	magyar	575,25
44	Sport1	sport	magyar	583,25

Kábel bővített csomag:

	Csatorna neve	Csatorna jellege	Nyelve	MHz
1	Kábelújság	Információs csat	magyar	85,25
2	Nyíregyházi TV	regionális	magyar	93,25
3	Hlt Music Channel	zene	magyar	119,25
4	1 Music channel	zene	magyar	126,25
5	Nyírpazonyi Kábelújság	információs csat	magyar	133,25
6	Kölcsey TV	regionális	magyar	140,25
7	Duna TV	közszolgálati	magyar	147,25
8	M4	közszolgálati	magyar	154,25
9	M1	közszolgálati	magyar	161,25
10	M2	közszolgálati	magyar	168,25
11	RTL Klub	kereskedelmi	magyar	175,25
12	Nickelodeon	mesék, sorozatok	magyar	182,25
13	Echo TV	hír csatorna	magyar	189,25
14	Hír TV	hír csatorna	magyar	196,25
14	Magyar ATV	hír csatorna	magyar	203,25
16	Viasat 3	filmek, sorozatok	magyar	210,25
17	Minimax	rajzfilmek	magyar	217,25
18	Sláger TV	zene	magyar	224,25
19	Duna Word	közszolgálati	magyar	231,25
20	M5	közszolgálati	magyar	238,25
21	TV2	kereskedelmi	magyar	245,25
22	Film+	filmek	magyar	252,25
23	Cool TV	filmek, sorozatok	magyar	259,25
24	RTL+	filmek, sorozatok	magyar	266,25

25	Eurosport	sport	magyar	273,25
26	AXN	filmek, sorozatok	magyar	280,25
27	Digi sport	sport	magyar	287,25
28	RTL II.	filmek, sorozatok	magyar	294,25
29	E!	magazinok	magyar	303,25
30	Viasat EPIC Drama	filmek, sorozatok	magyar	471,25
31	AMC	filmek, sorozatok	magyar	479,25
32	Spiller TV	sport	magyar	487,25
33	TV6	filmek, sorozatok	magyar	495,25
34	Disney channel	mesék, sorozatok	magyar	503,25
35	BBC Earth	Ismeret terjesztő	magyar	511,25
36	Paramount channel	filmek	magyar	519,25
37	Da Vinci Learning	tudomány, tech	magyar	527,25
38	Fish & Hunting	horgász, vadász	magyar	535,25
39	Discovery Channel	tudomány, tech	magyar	543,25
40	Spektrum	tudomány, tech	magyar	551,25
41	National Geographic Ch	tudomány, tech	magyar	559,25
42	TLC	család, életmód	magyar	567,25
43	Paprika TV	főzőcske, receptek	magyar	575,25
44	Sport1	sport	magyar	583,25
45	Muzsika TV	zene	magyar	591,25
46	Filmbox plusz	filmek	magyar	607,25
47	Food Network	főzés, utazás	magyar	615,25
48	Eurosport2	sport	magyar	623,25
49	Travel Channel	utazás	magyar	631,25
50	Sport2	sport	magyar	639,25
51	CBS Reality	valóság, dráma	magyar	647,25
52	Film Now	filmcsatorna	magyar	655,25
53	Film Cafe	sorozatok	magyar	663,25

54	Sony Movie Channel	filmek, sorozatok	magyar	671,25
55	Sony Max	filmek, sorozatok	magyar	679,25
56	RTL Spike	filmek, sorozatok	magyar	687,25
57	Comedy Central	filmek, sorozatok	magyar	695,25

Valamennyi csomagban elérhető rádióadók:

	Rádió neve	Jellege	Nyelv	MHz
1	Bartók Rádió	közszolgálati	magyar	100,70
	Petőfi Rádió	közszolgálati	magyar	101,50
3	Kossuth Rádió	közszolgálati	magyar	103,10
4	Dankó Rádió	közszolgálati	magyar	106,30

Digitális csatornák vételi paraméterei, és csatorna sorrend

Moduláció: 256 QAM

Szimbólum sebesség. 6900

706MHz	714MHz	722MHz	730MHz	738MHz
M1 HD	Echo TV	Digi Sport 1	Film Now	Minimax
M2 HD	Hír TV	Eurosport	TV6	Disney Channel
Duna HD	ATV	Eurosport 2	Film+	Travel Channel
Duna World	Viasat3	Sport 1	Comedy Central	DaVinci Learning
RTL Klub	Cool	Sport 2	Film Cafe	Discovery Channel
TV2	AXN	Food Network	Sony Movie Channel	Spektrum
Nyíregyházi Televízió	Viasat EPIC Drama	TV Paprika	Sony Max	National Geographic
Kölcsey Televízió	AMC	CBS Reality	Filmbox+	TLC
Kossuth Rádió	RTL II	Muzsika TV	1Music Channel	Nickelodeon
Petőfi Rádió	RTL +	M5 HD	Fox	Fishing & Hunting
Bartók Rádió	Paramount Channel		E! Entertainment	RTL Spike
Magyar Sláger TV	BBC Earth HD			Spiller TV
M4 Sport HD				

746MHz	754MHz	762MHz		
Super TV2	Lichi TV	Mozi+		
Super TV2 HD	Kiwi TV	Mozi+ HD		
Humor +	Zenebutik			
Prime	Fem3			
Izaura				

3. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

4. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Az előfizetői szolgáltatások vállalt célértékei

1. Televízió műsorjel elosztás

- a televízió képre és hangra vonatkozóan mérhető jellemzők

Műszaki paraméterek megnevezése	Vállalt célérték	Megfelelő	Nem megfelelő
Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton	Min. 60 dB μ V Max. 80 dB μ V	60 dB μ V < szint < 80 dB μ V	szint < 60 dB μ V
A teljes sávban a legnagyobb jelszintkülönbségek	12 dB	< 12 dB	> 12 dB

Bármely szomszédos képvivő közötti jelszintkülönbség	3 dB	<3 dB	>3 dB
Bármely 60 MHz-es tartományban a legnagyobb jelszintkülönbségek	6 dB	<6 dB	>6 dB
Televíziós műsorok esetén a vivő/zaj viszony	44 dB	< 44 dB	> 44 dB
Képvivő frekvenciájának maximális eltérése a névlegestől	75 kHz	<75 kHz	>75 kHz
Képvivő-hangvivő frekvenciák különbségének maximális eltérése	5 kHz	<5kHz	>5 kHz

- szubjektív vizsgálandó jellemzők

A CCIR Rec. 500-7 ajánlás szerinti minőségskála 4-es fokozatánál a kimeneten egyetlen csatornára nézve sem lehet rosszabb.

5 észrevehetetlen

4 észrevehető, de nem zavaró

3 kissé zavaró

2 zavaró

1 nagyon zavaró

Teletextre vonatkozóan: a képek felismerhetők és jól olvashatóak, a karakterhibák és hiányok aránya a képtartalomra nem több mint 5%.

2. Rádióműsor elosztás

- mérhető jellemzők

Műszaki paraméterek megnevezése	Vállalt célérték	Megfelelő	Nem megfelelő
FM-sztereó hangjelek szintje	Min. 50 dB μ V Max. 70 dB μ V	50 dB μ V < szint < 70 dB μ V	szint<50 dB μ V
FM-sztereó rádiójelek esetén a vivő/zaj viszony	44 dB	<44 dB	<44 dB
Vivők között megengedett legnagyobb	6 dB	<6 dB	>6 dB

jelszintkülönbség			
Vivő frekvencia maximális eltérése a névlegestől	12 kHz	<12 kHz	>12 kHz

- szubjektív vizsgálandó jellemzők: - Zavaró torzítás, zaj nem fordulhat elő.
- Sztereo üzemmódban egyforma, egyenletes hangszín mindkét csatornán.
- Zavaró hálózati bűgás nem lehet.

5 A szolgáltatáshoz kapcsolódó és egyedi díjak

Alkalmazott díjak megnevezése	ÁFA nélküli összeg	ÁFA	Összesen
Bekapcsolási díj:	14.400.- Ft	3.888.- Ft	18.288.- Ft
Plusz vételi hely kialakítása/db	3.937.- Ft	1.063.- Ft	5.000.- Ft
Havi előfizetési díjak: Kábel mini csomag Kábel alap csomag Kábel bővített csomag	1.716,5.-Ft 2.630.-Ft 4.204,72.-Ft	463.-Ft 710.-Ft 1.135,28.-Ft.	2.180.- Ft 3.340.- Ft 5.340.- Ft
Áthelyezési díj:	2.000.- Ft	540.- Ft	2.540.- Ft
Visszakapcsolási díj:	2.000.- Ft	540.- Ft	2.540.- Ft
Kiszállási díj:	2.000.- Ft	540.- Ft	2.540.- Ft
Készülék beállítási díj/db:	400.- Ft	108.- Ft	508.- Ft
Bekapcsolás előtti elállási díj:	800.- Ft	216.- Ft	1.016.- Ft
Kiegészítő bekapcsolási díj:	0	0	0
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja/db:	630.- Ft	170.- Ft	800.- Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja/db:	32.000.- Ft	8.640.- Ft	40.640.- Ft
Adminisztrációs díjak (levelezés, postaköltség, stb)/db:	787,40- Ft	212,60- Ft	1.000.- Ft

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével összefüggésében fizetendő díjak (A díjak forintban értendők és az ÁFA-t tartalmazzák)

1. Normál feltételek szerinti hozzáférési pont létesítésekor fizetendő díjak

Megnevezés:	Egyéni:	Közületi:	Vendéglátó-ipari vállalkozói:
Belépési díj	18.288.-	18.288.-	18.288.-
Szerelési díj	0	0	0

2. Normál feltételektől eltérő feltételek esetén fizetendő díjak

Megnevezés:	Egyéni:	Közületi:	Vendéglátó-ipari vállalkozói:
40 m bekötési kábelhossz felett Ft/m:	300.-	300.-	300.-
További csatlakozási pont kiépítése Ft/fm:	400.-	400.-	400.-
Különleges fali csatlakozó igény esetén Ft/db:	2.400.-	2.400.-	2.400.-

Az egyéni előfizetői szerződés módosításáért fizetendő díjak
(A díjak forintban értendők és az ÁFA-t tartalmazzák)

Megnevezés:	Egyéni:	Közületi:	Vendéglátó-ipari vállalkozói:
Az Előfizető személyének átírása:	600.-	600.-	600.-
A szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezése:	3.000.-	3.000.-	3.000.-
Egyéb adatmódosítás:	300	300	300

A szolgáltatás szüneteltetésével összefüggésében fizetendő díjak
(A díjak forintban értendők és az ÁFA-t tartalmazzák)

Megnevezés:	Egyéni:	Közületi:	Vendéglátó-ipari vállalkozói:
Egyszeri kikapcsolási díj:	0	0	0
Szüneteltetési havi díj:	240.-	240.-	240.-
Egyszeri visszakapcsolási díj:	2.500.-	2.500.-	2.500.-

Az Előfizető által fizetendő hibaelhárítási, illetve javítási díjak
(A díjak forintban értendők és az ÁFA-t tartalmazzák)

Megnevezés:	Egyéni:	Közületi:	Vendéglátó-ipari
-------------	---------	-----------	------------------

			vállalkozói:
Kiszállási díj/átalány/ alkalom:	2.500.-	2.500.-	2.500.-
Készülék beállítási díj- átalány/db:	508.-	508.-	508.-
Szerelési/javítási munka óradíja Ft/óra:	2.400.-	2.400.-	2.400.-

B melléklet (Internet szolgáltatás)

1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

Az Előfizető a Szolgáltatóval kötött szerződésben rögzíti a szolgáltatás-hozzáférési pontban alkalmazott interfész, valamint a végberendezés típusát, amely berendezéseknek rendelkezniük kell a hírközlési hatóság típus-, forgalomba-hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy akkor megfelelőek, ha ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII.26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető kötelessége arról gondoskodni, hogy az alkalmazott végberendezés, illetve interfész az előírt hatósági engedélyekkel rendelkezzen, továbbá, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

1./ Internet I. csomag:

Maximális le/feltöltési sebesség Mbit/s:	30/3
Garantált sebesség Mbit/s:	3/1
Havidíjban foglalt Internet forgalom Gbyte:	korlátlan
E-mail darabszám:	1
Tárhely/e-mail cím Mbyte:	50
Szerződés minimális időtartama:	Határozatlan vagy határozott

2./ Internet II. csomag:

Maximális le/feltöltési sebesség Mbit/s:	40/5
Garantált sebesség Mbit/s:	4/1
Havidíjban foglalt Internet forgalom Gbyte:	korlátlan
E-mail darabszám:	1
Tárhely/e-mail cím Mbyte:	50
Szerződés minimális időtartama:	Határozatlan vagy határozott

3./ Internet III. csomag:

Maximális le/feltöltési sebesség Mbit/s:	60/10
Garantált sebesség Mbit/s:	6/1
Havidíjban foglalt Internet forgalom Gbyte:	korlátlan
E-mail darabszám:	1
Tárhely/e-mail cím Mbyte:	50
Szerződés minimális időtartama:	Határozatlan vagy határozott

3. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;

A Szabolcs Kábeltelevízió Kft. a kiépített kábeltelevíziós hálózaton keresztül nyújtja az Internet szolgáltatást. Az előfizetői hozzáférési pont a kábelmodemek előfizetői csatlakozási felülete IEEE 802.3 10BaseT –RJ45. Ez a csatlakozó aljzat a szolgáltatás átadási pontja.

4. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:

A kábelmodemek előfizetői csatlakozási felülete IEEE 802.3 10BaseT –RJ45, esetenként USB. Ezen csatlakozó aljzat a szolgáltatás átadási pontja.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az alábbiakban meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton: a kábeltelevíziós hálózaton keresztül biztosított sávszélesség minimum 128/64 kbps mindkét irányban (le/feltöltés), az idő 96%-ában. Mailbox szolgáltatás esetén a szolgáltatás rendelkezésre állása 97%.

Új hozzáférési létesítési idő:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,

- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás), ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje. A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz:

Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés:

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

Kizárt esetek különösen:

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

A szolgáltatás rendelkezésre állása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás - kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

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

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:

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

Ide tartozik különösen:

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

Nem tartozik ide különösen:

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

Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés:

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

Ide tartozik különösen:

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

Nem tartozik ide különösen:

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

A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket saját hálózatra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.

Bithiba arány hozzáférési vonalanként:

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

A szolgáltatások minőségi célértékei, teljesülésük mérésének módszere:

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pontja a kábelmodem, access point internet kimeneti pontján értendő.

Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy < 10% (egyenlő vagy kisebb, mint tíz százalék). 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 maior miatti szünetelés időtartama,
- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, áramszünet, 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.

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

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 panaszja 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. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (B melléklet 5. pontja szerint meghatározott kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené. A Szolgáltató hálózatának az internet hálózathoz csatlakozásait fokozatosan bővíti, növeli az adatátviteli sebességet. Tekintettel arra, hogy a hozzáférési pont lefoglalásának díja nem függ az időtartamtól, így az esetlegesen lecsökkent átviteli sebesség miatt az előfizetőnek kára nem származik

5. Díjtáblázat

Egyéni előfizetői díjak:
Egyszeri díjak: BRUTTÓ

Bekapcsolási díj:	12.000. -Ft
Visszakapcsolási díj:	2.500. -Ft
Kiszállási díj:	2.500. -Ft
Áthelyezési díj:	3.600. -Ft

Rendszeres díjak: BRUTTÓ
Havi előfizetési díj:

Csomag elnevezése	Nettó	bruttó
I. csomag:	3.858.-Ft	4.050.-Ft
II. csomag:	5.512.-Ft	5.788.-Ft
III. csomag:	6.535.-Ft	6.862.-Ft

Adminisztrációs díjak: BRUTTÓ

Névátírási díj:	1.000.-Ft
Fizetési felszólítás:	1.000.-Ft
Egyéb levelezés:	500. Ft

C melléklet (kábeltelefon szolgáltatás)

1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A jelen szolgáltatás azt az internetes adatátviteli technikán alapuló (VoIP) helyhez kötött telefon szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe. A szolgáltatás SZJ száma: 64.20.11.1, 64.20.12.1.,64.20.12.2. A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok Előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból. A hangátviteli szolgáltatás a Szolgáltató már működő Internetes (rádiós) hálózatán valósul meg. A szolgáltatási terület, földrajzi korlát:

- A Szolgáltató a szolgáltatását Magyarország területén nyújtja. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető

A szolgáltatás igénybevételének időbeni korlátai:

- A Szolgáltató telefonszolgáltatása időben korlátlan módon, napi 24 órán keresztül igénybe vehető

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai:

- A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

2.1. Alapszolgáltatás

2.1.1. Helyi hívás

Definíció:

Az előfizető földrajzi számozási körzetével megegyező körzetben lévő vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

2.1.2. Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás

Definíció

A szolgáltató saját hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a szolgáltató előfizetői között jöhet létre. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

2.1.3. Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás

Definíció

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

2.1.4. Nemzetközi hívásslolgáltatás

Definíció

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

2.1.5. Mobil hívásslolgáltatás

Definíció

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

2.1.6. Faxhívás szolgáltatás

Definíció

A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefonhálózaton keresztül. szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvas és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefonhálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

Az igénybevétel módja:

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezés (faxkészülék). Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

2.1.7. Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Az igénybevétel korlátai:

Csak olyan hálózatban található zöldsámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

2.1.8. Belföldi kék szám hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 40-as előhívószámú hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Az igénybevétel korlátai:

Csak olyan hálózatban található kék számok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

2.1.9. Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 90-es előhívószámú telefonszámokra irányuló emelt díjas hívásokat kezdeményezzenek.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag helyhez kötött hálózatok irányába vehető igénybe, és kizárólag azon előfizetők számára, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

2.1.10. Távszavazás hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 81-es előhívószámú telefonszámokra irányuló hívásokat kezdeményezzenek. A távszavazás szolgáltatásnak az alábbi két fajtáját veheti igénybe az előfizető:

- Távszavazás hívás
- Hívások (szavazatok) számlálása. Ez esetben rövid idejű (kb. 6 sec) hívásról van szó, és a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szavazatszámoló berendezés között áll fenn. A szavazatszámoló berendezés a kapcsolat felépülése után a szavazat fogadását bemondással nyugtázza.
- Távszavazás beszélgetés (AudioFix)
- Előre meghatározott (beállított) hívásszám elérése után a következő hívás, vagy a véletlenszerűen kiválasztott hívások operátorhoz történő irányítása, riport készítése, vagy nyeremény rögzítése céljából. Ez esetben hosszabb idejű (több mint 6 sec.) hívás jöhet létre, mely alatt a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató között jön létre.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag azon előfizetők számára érhető el, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

2.2. Kényelmi és egyéb szolgáltatások

2.2.1. Titkos szám

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

2.2.2. Rejtett szám

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

2.2.3. Tételes számlamelléklet

Definíció

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait. Így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil hívásokat, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb.) díját, a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

Az igénybevétel feltételei

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. Előfizető az előfizetői szerződésben – később pedig külön nyomtatványon – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan.

Az igénybevétel korlátai

Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefonállomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

2.2.4. Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás

Definíció

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg. A

szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte. A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatást a szolgáltató aktiválja az előfizető írásos nyilatkozata alapján, melynek következtében a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Az igénybevétel feltételei

A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámnak az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték, amennyiben ez lehetséges.

Az igénybevétel korlátai:

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg. A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaina irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti. Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják. A szolgáltatás igénybevételéhez a hívószám megjelenítésére alkalmas készülék szükséges. Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

2.2.5. Hívásvárakoztatás

Definíció

Aktivált szolgáltatás esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását. A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
- a kézi beszélőt letéve, az eredeti beszélgetést befejezve fogadhatja az új hívást,
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

2.2.6. Hangposta szolgáltatás

Definíció

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízta az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában. Hangposta szolgáltatást a Szolgáltató nem biztosít az Előfizetők részére.

2.2.7. Hívásátirányítás feltétel nélkül

Definíció

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra (ideértve a hangpostát is) kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

2.2.8. Hívásátirányítás foglaltság esetén

Definíció

Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra (ideértve a hangpostát is). Aktív átírányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az előfizető

távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék. Az átirányított hívás díja két részből áll:

- a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást,
- az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

2.2.9. Híváskorlátozás

Definíció

A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívás irányokban (pl. emelt díjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség (107), a tűzoltóság (105), mentőszolgálat (104), európai egységes segélyhívó (112) hívószámaira irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti. Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

Ezen segélyhívó hívószámok díjmentesen hívhatóak.

4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A helyhez kötött telefon szolgáltatás esetében az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állás vállalt értéke legalább 95% egy szerződéses évben. Az Előfizető szolgáltatási pontján keletkező áramkimaradások nem képezik a szolgáltató felelősségét, így az ebből az okból keletkező kiesések idejét szolgáltatónak nem kell figyelembe vennie a rendelkezésre állás számításában, csakúgy, mint a nem szolgáltató által üzemeltetett internet kapcsolat hibáit sem.

Az átvitt beszédhang főbb paraméterei

1. Az átlagos beszédjel hallható frekvencia tartománya 300Hz-3,0KHz
2. A jel/zaj arány nem rosszabb, mint 30 dB
3. Harmonikus torzítás értéke nem több 2-3%-nál

Minőségi jellemző paraméter érték

A tervezett munkálatok miatti szolgáltatási szünetek összes ideje évi maximum 48 óra lehet. A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, kivéve a nem általa üzemeltetett Internet kapcsolatot, és ezen a ponton köteles a megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. A jelen ÁSZF értelmezésében szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított interfész kimeneti oldala, annak az RJ 11-es csatlakozó pontja.

Az Előfizető által megvásárolt telefon adapterre a Szolgáltató felelőssége nem terjed ki. Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek

folyamatos megvalósulását a rendszeres ellenőrzés biztosítja és a minőségi célértékeket a szerződés ezen melléklet tartalmazza részletesen.

5. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Megnevezés	Minőségi érték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Minimum érték	Célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	10
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	48
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	10
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatási igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	85	90
5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	4320	1440

	szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.				
6. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	5760	2800
7. sikertelen hívások aránya	A sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt, megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	2%; 3,5%	1,4%; 2,7%
8. hívás felépítési idő	Meghatározás A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] Mért jellemzők A hívás felépítési ideje azon	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján Minőségi mutató származtatása Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	mp	12	12

	<p>időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzésrendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.</p>				
<p>9. kezelő, hibafelvevő válasziideje</p>	<p>Meghatározás A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített válasziideje [másodperc]</p>	<p>Mért jellemzők Kezelő, hibafelvevő válasziideje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi</p>	<p>mp</p>	<p>120</p>	<p>45</p>

6. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,

6.1. Tudakozó hívás

A Szolgáltató lehetőséget biztosít, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást.

Az Előfizető hozzájárulásától függően a Szolgáltató az országos tudakozó szolgáltatóknak, illetve telefonkönyv szolgáltatóknak átadja:

- az Előfizető nevét;

- az Előfizető lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét;
- az Előfizető kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

6.2. Belföldi és helyi tudakozódás

A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról – magyarországi előfizetők és hívószámok kapcsán – tudakozódhat arról, hogy:

- egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény valamely telefonszolgáltatás előfizetője-e, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma;
- egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak ki az előfizetője, és mi a címe;
- egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomásnak mi a címe.

A tudakozódást a 11800-as tudakozószolgálati hívószámon lehet elérni.

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

7. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

7.1. A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja

- a) földrajzi előfizetői számlát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Fogalmak:

- a) Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;
- b) Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;
- c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

A számátadási időablakok jelenleg:

Hétfő-péntek 20:00-24:00

7.2. A számhordozási eljárás

Tekintettel a szolgáltatás jellegére, tehát az internet protokoll, mint adattovábbító közeg használatára, jelen szolgáltatás VoIP szolgáltatásnak minősül. Így szolgáltató nem köteles előfizető részére a számhordozást biztosítani, de előfizetői igény esetén, amennyiben a technikai feltételek adottak és átadó szolgáltató a számot rendelkezésre bocsátja, megteszi az ehhez szükséges lépéseket.

Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja. Az átvevő szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) természetes személy esetében:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány

- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította
- b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:
- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
 - a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
 - az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
 - meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;
- c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
 - a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
 - az eljáró képviselő személyi igazolványa,
 - meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számrá, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számatadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni. Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket -az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve -a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő

szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

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

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

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

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

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

8. Díjak

Földrajzi számok esetén a havi díj.

Telefon csomag

A csomag legfontosabb előnye, rövid leírása

Előfizetési díj:	1500 Ft
Telefonszám csere:	5000 Ft/alkalom
Kapcsolási díj:	0 Ft
Számhordozási díj:	5000.-Ft/db
Adatváltás átvezetés telefonkönyvben, tudakozóban:	900.-Ft/alkalom
Szüneteltetési díj:	800.-Ft/hó
Szám csere:	3500.-Ft/db
Áthelyezési díj:	2500.-Ft/alkalom
Kiszállási díj:	2500.-Ft/alkalom
Tételes számla melléklet díja 1-ső:	0.-Ft
Tételes számla melléklet díja 2-dik és további:	500.-Ft/db
Forgalmi díjak Ft/másodperc	

Hálózaton belüli hívások:	0.-Ft
Helyi hívás (42-es körzet):	7,50.- Ft/perc
Belföldi távolsági hívás:	7,50.- Ft/perc
Mobil hívások (Telenor, T-Mobile, Vodofon):	30,00.-Ft/perc

Nemzetközi hívások díjai:

1. zóna:	
Ausztria vezetékes, Belgium vezetékes, Csehország vezetékes, Franciaország vezetékes, Hollandia vezetékes, Luxemburg vezetékes, Németország vezetékes, Olaszország/Vatikán vezetékes, Spanyolország vezetékes, Svájc vezetékes, Görögország vezetékes, Portugália vezetékes	16,50-Ft/perc
2. zóna:	
Ciprus vezetékes, Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királysága vezetékes, Svédország vezetékes, Horvátország vezetékes, Szlovénia vezetékes, Észtország vezetékes, Finnország vezetékes, Kanada, Lengyelország vezetékes, Szlovákia vezetékes, Amerikai Egyesült Államok	16,50-Ft/perc
3. zóna:	
Amerikai Virgin-szigetek, Ausztrália vezetékes, Dánia vezetékes, Hongkong vezetékes, Írország vezetékes, Izrael vezetékes, Moldova vezetékes, Montenegró vezetékes, Norvégia vezetékes, Puerto Rico, Szerbia vezetékes, Románia vezetékes, Ukrajna vezetékes	30,00-Ft/perc
4. zóna:	
Macedónia vezetékes	16,50-Ft/perc
5. zóna:	
Albánia vezetékes, Bosznia-Hercegovina vezetékes, Izland, Lettország vezetékes, Litvánia vezetékes, Szingapúr vezetékes, Törökország vezetékes, Németország mobil és nem földrajzi szám, Csehország mobil és nem földrajzi szám, Szlovákia mobil és nem földrajzi szám, Románia mobil és nem földrajzi szám, Ausztria mobil és nem földrajzi szám	62,40-Ft/perc
6. zóna:	
Albánia mobil és nem földrajzi szám, Andorra, Bosznia-Hercegovina mobil és nem földrajzi szám, Fehéroroszország, Izrael mobil és nem földrajzi szám, Szerbia mobil és nem földrajzi szám, Montenegró mobil és nem földrajzi szám, Kolumbia, Koreai Köztársaság, Liechtenstein vezetékes, Moldova mobil és nem földrajzi szám, Monaco vezetékes, San Marino, Szingapúr mobil és nem földrajzi szám, Tajvan, Törökország mobil és nem földrajzi szám, Ukrajna mobil és nem földrajzi szám, Kazahsztán, Oroszország, Macedónia mobil és nem földrajzi szám,	462,00-Ft/perc
Belgium mobil és nem földrajzi szám, Bulgária, Nagy-Britannia és Észak-Írország mobil és nem földrajzi szám, Finnország mobil és nem földrajzi szám, Hollandia mobil és nem földrajzi szám, Horvátország mobil és nem földrajzi szám, Luxemburg mobil és nem földrajzi szám, Málta, Olaszország mobil és nem földrajzi szám, Spanyolország mobil és nem földrajzi szám, Svédország mobil és nem földrajzi szám, Szlovénia mobil és nem földrajzi szám	76,70-Ft/perc

7. zóna:	
Algéria, Ausztrália mobil és nem földrajzi szám, Botswana, Comore-szigetek, Dél-afrikai Köztársaság, Francia Guyana, Fülöp-szigetek, Grönland, Grúzia, Guadeloupe, Guinea, Hong Kong mobil és nem földrajzi szám, Indonézia, Jamaica, Japán, Kína, Líbia, Marokkó, Martinique, Mayotte, Mexikó, Monaco mobil és nem földrajzi szám, Norvégia mobil és nem földrajzi szám, Palesztin Önkormányzati Területek, Réunion, SaintPierre és Miquelon, Svájc mobil és nem földrajzi szám, Thaiföld.	312,00-Ft/perc
Ciprus mobil és nem földrajzi szám, Dánia mobil és nem földrajzi szám, Észtország mobil és nem földrajzi szám, Franciaország mobil és nem földrajzi szám, Görögország mobil és nem földrajzi szám, Írország mobil és nem földrajzi szám, Lettország mobil és nem földrajzi szám, Litvánia mobil és nem földrajzi szám, Portugália mobil és nem földrajzi szám,	76,70-Ft/perc
8. zóna:	
Angola, Argentína, Aruba, Azerbajdzsán, Bahrein, Belize, Brazília, Egyesült Arab Emírségek, Gibraltár, Guatemala, Irán, Jordánia, Katar, Kongó, Liechtenstein mobil és nem földrajzi szám, Malajzia, Niger, Nigéria, Szíria, Tunézia, Uganda, Új-Zéland, Üzbegisztán, Zimbabwe	162,00-Ft/perc
Lengyelország mobil és nem földrajzi szám,	76,70-Ft/perc
9. zóna:	
Antigua és Barbuda, Barbados, Bermuda, Brit Virgin-szigetek, Burkina Faso, Chile, Dominikai Közösség, Elefántcsontpart, Feröer-szigetek, Ghána, Honduras, India, Kajmán-szigetek, Kuvait, Malawi, Mauritánia, Montserrat, Omán, Örményország, Panama, Peru, Saint Lucia, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Szaúd-Arábia, Szváziföld, Turks- és Caicos-szigetek, Venezuela	90,00-Ft/perc
10. zóna:	
Anguilla, Benin, Bhután, Brunei, Burundi, Csád, Dominikai Köztársaság, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Egyiptom, Gabon, Haiti, Holland Antillák, Jemen, Kamerun, Kenya, Kirgizisztán, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makaó, Maldív-szigetek, Mauritius, Mongólia, Mozambik, Namíbia, Nicaragua, Saint Kitts és Nevis,	114,00-Ft/perc

9. Egyedi értékhatár

A Felek a jelentős érdeksérelem elkerülése, illetve megelőzése érdekében megállapodhatnak ún. egyedi értékhatár kialakításában, melynek elérése után a Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybevett telefonszolgáltatást korlátozni.

A Szolgáltató köteles az egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről tájékoztatni. Szolgáltató telefonszolgáltatás esetén egyedi értékhatárt állapít meg, melynek összege 10.000 Ft. Amennyiben a forgalmi díjak a meghatározott egyedi értékhatárt elérik, vagy meghaladják, a Szolgáltató kizárólag a jelen csak az alábbi részleges szolgáltatások nyújtására köteles:

1. az előfizető hívhatóságát,
2. a segélykérő hívások továbbítását,
3. a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
4. a hibabejelentő elérhetőségét.

A Szolgáltató által történő részleges szolgáltatás nyújtása nem mentesíti az Előfizetőt az egyedi értékhatárt meghaladó forgalmi díj megfizetése alól.

A Szolgáltató az értékhatár elérésekor hangbemondással értesíti az előfizetőt a szolgáltatás részleges korlátozásáról.

Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybevett szolgáltatásról a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül – számlát bocsát ki. Arra tekintettel, hogy az Előfizető által

igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az egyedi értékhatár elérését követően nem a részleges szolgáltatást nyújtja.