



Szarvasi Általános Informatikai Kft.  
5540. Szarvas, Szabadság u. 21.  
Tel./fax: 66/313-781, 66/214-775.  
<http://www.szarvasnet.hu>  
E-mail:informatika@szarvasnet.hu

# **Általános Szerződési Feltételek**

## **Adat-, jeltovábbítás**

Készült: 2004. 12. 01.  
Utolsó módosítás: 2010. 08. 05.  
Hatályos: 2010. 09. 10.

**A SZARVASI ÁLTALÁNOS INFORMATIKAI KFT. SZARVAS VÁROS-, BÉKÉSSZENTANDRÁS ÉS CSABACSÜD NAGYKÖZSÉGEK KÖZIGAZGATÁSI TERÜLETÉN VÉGZETT ADAT-, JELTOVÁBBÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSAIHOZ**

**TARTALOMJEGYZÉK**

<b>TARTALOMJEGYZÉK .....</b>	<b>2</b>
<b>1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME.....</b>	<b>7</b>
1.1 SZOLGÁLTATÓ NEVE:.....	7
1.2. SZOLGÁLTATÓ SZÉKHELYÉNEK CÍME .....	7
<b>2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, E-MAILCÍM, NYITVA TARTÁSI IDŐ), ILLETVE INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....</b>	<b>7</b>
2.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....	7
2.2. HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT .....	7
2.3. INTERNETES HONLAP CÍME .....	7
<b>3. AZ ÁSZF CÉLJA, TÁRGYI, SZEMÉLYI, TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA .....</b>	<b>7</b>
3.2. AZ ÁSZF TÁRGYI HATÁLYA .....	7
3.3. AZ ÁSZF SZEMÉLYI HATÁLYA .....	7
3.4. AZ ÁSZF TERÜLETI HATÁLYA .....	8
3.5. AZ ÁSZF IDŐBELI HATÁLYA .....	8
3.6. AZ ÁSZF KITERJEDÉSI HATÁLYA.....	8
<b>4. ÉRTESÍTÉSEK, KÖZZÉTÉTELEK, NYILATKOZATOK.....</b>	<b>8</b>
4.1. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAINAK MEGTÉTELE .....	8
4.2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATON TÖRTÉNŐ KÖZZÉTÉTELI KÖTELEZETTSÉGE.....	8
4.3. A SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐVEL SZEMBEN FENNÁLLÓ ÁLTALÁNOS KÖTELEZETTSÉGE .....	8
4.4. A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZAT KARBANTARTÁSA, FELÚJÍTÁSA, CSERÉJE, ÁTALAKÍTÁSA MIATTI ÉRTESÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE .....	8
4.5. A SZOLGÁLTATÓ ÁSZF ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST ÉRINTŐ MÓDOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ÉRTESÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE.....	8
<b>5. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA .....</b>	<b>9</b>
5.1. INTERNET HOZZÁFÉRÉS-, ELLÁTÁS SZOLGÁLTATÁSA (SZJ 64.20.18.0) .....	9
5.2. INTERNET SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOK .....	9
<b>6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELENEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI .....</b>	<b>9</b>
6.1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FELTÉTELEI .....	9
6.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RÉSZEI .....	9
6.3. IGÉNYBEJELENTÉSI ELJÁRÁS.....	9
6.3.1. AZ IGÉNYBEJELENTÉS MEGTÉTELE. AJÁNLTATÉTEL .....	9
6.3.2. AZ AJÁNLAT ELFOGADÁSA A SZOLGÁLTATÓ AJÁNLTATÉTELE ESETÉN.....	9
6.3.3. AZ IGÉNYLŐ MEGHATÁROZÁSA AZ IGÉNYBEJELENTÉS SZEMPONTJÁBÓL .....	10
6.3.4. AZ IGÉNYBEJELENTÉS NYOMTATVÁNY .....	10
6.3.5. AZ IGÉNYLŐ NYILATKOZÁSI KÖTELEZETTSÉGE AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTKÉNT MEGJELÖLT INGATLAN TULAJDONOSÁRÓL.....	10
6.3.6. AZ IGÉNYBEJELENTÉS ÉRVÉNYESSÉGE.....	10
6.3.7. AZ IGÉNYLŐ RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTOTT IGÉNYBEJELENTÉS .....	10
6.3.8. A HIÁNYOSAN, VAGY EGYÉB SZEMPONTBÓL NEM MEGFELELŐEN KITÖLTÖTT IGÉNYBEJELENTÉS KIEGÉSZÍTÉSÉRE SZÓLÓ FELHÍVÁS .....	10
6.3.9. AZ IGÉNYBEJELENTÉS IDŐPONTJA.....	10
6.3.10. AZ IGÉNYLŐ KÖTELESSÉGE AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉHEZ .....	10

6.3.11. A SZOLGÁLTATÓ IGÉNYBEJELENTÉSSEL KAPCSOLATOS NYILVÁNTARTÁSI ÉS NYILATKOZÁSI KÖTELEZETTSÉGE .....	10
6.3.12. A SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATA .....	10
6.3.13. AZ IGÉNYLŐ SZOLGÁLTATÓ AJÁNLATÁRA SZÓLÓ VÁLASZADÁSA .....	11
6.3.14. AZ IGÉNYBEJELENTÉS NYILVÁNTARTÁSBÓL VALÓ TÖRLÉSE .....	11
6.3.15. A SZERELÉSI IDŐPONT EGYEZTETÉSE .....	11
6.3.16. ELJÁRÁS AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTOTT 30 NAPON TÚLI IGÉNY KIELÉGÍTÉSEKOR .....	11
6.3.17. ELJÁRÁS AZ EGYIDEJŰLEG TÖRTÉNŐ IGÉNYBEJELENTÉS ÉS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSEKOR .....	11
<b>6.4. SZERZŐDÉSKÖTÉSI ELJÁRÁS .....</b>	<b>11</b>
6.4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT .....	11
6.4.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT ELFOGADÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL .....	11
6.4.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÉRVÉNYESSÉGÉNEK FELTÉTELEI .....	11
6.4.5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE .....	11
6.4.6. AZ EGY ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE, ÉS AZ AZON TÖRTÉNŐ SZOLGÁLTATÁS .....	12
6.4.7. CSOPORTOS SZERZŐDÉSKÖTÉS LEHETŐSÉG .....	12
6.4.8. A SZOLGÁLTATÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI MENTESSÉGE .....	12
6.4.9. ELÁLLÁSI DÍJ MEGFIZETÉSE .....	12
6.4.10. A SZOLGÁLTATÓ VISSZAFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE .....	12
<b>6.5. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KORLÁTAI .....</b>	<b>12</b>
6.5.1. KÁBELMODEMES HOZZÁFÉRÉS .....	12
6.5.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE ETHETNET HÁLÓZATON .....	13
6.5.3. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE KÖZCÉLÚ TÁVBESZÉLŐ HÁLÓZATON .....	13
6.5.4. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATON .....	13
6.5.6. A SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI KORLÁTAI .....	13
6.5.7. A SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTRA SZÓLÓ KORLÁTJA .....	13
<b>7. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) .....</b>	<b>13</b>
7.1. ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL .....	13
7.2. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK DÍJA .....	14
7.3. KIEGÉSZÍTŐ BELÉPÉSI DÍJ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ELŐFIZETŐI MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI TÖBBLÉTIIGÉNY ESETÉN .....	14
7.4. EGYEDI KALKULÁCIÓN ALAPULÓ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK DÍJA .....	14
7.6. A BELÉPÉS ÉS EZZEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN AZ ELŐFIZETÉS FELTÉTELEINEK MÓDOSÍTÁSA .....	14
7.7. AZ ELŐFIZETÉSI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE SZÓLÓ ELŐÍRÁS .....	14
7.8. AZ IGÉNYLŐ KIVITELEZÉSRE VONATKOZÓ INDOKOLT KÉRÉSEINEK TELJESÍTÉSE .....	15
7.9. A MUNKATERÜLET MEGKÖZELÍTHETŐSÉGÉNEK, VALAMINT A 230V-OS HÁLÓZATI CSATLAKOZÁS BIZTOSÍTÁSA .....	15
7.10. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE A KIVITELEZÉS SORÁN BEKÖVETKEZŐ, MUNKAVÉGZÉSEL EGYÜTTJÁRÓ, ELKERÜLHETETLEN KÁROKON TÚLMENŐ KÁROKÉRT .....	15
7.11. A KIÉPÍTETT KÁBELHÁLÓZAT ÉS BEÉPÍTETT ESZKÖZÖK TULAJDONOSA .....	15
7.12. VEZETÉKJOG BEJEGYZÉSI HOZZÁJÁRULÁS AZ ILLETÉKES FÖLDHIVATALNÁL .....	15
7.13. RÁCSATLAKOZÁSI-, SZERELÉS-, KIÉPÍTÉSI DÍJ VISSZATÉRÍTÉS A SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT KIÉPÍTÉSE UTÁN .....	15
7.14. MIKOR NEM MINŐSÜL A SZOLGÁLTATÓ VONATKOZÁSÁBAN KÉSEDELMES TELJESÍTÉSNEK AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTOTT 30 NAPON TÚLI ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE VAGY A JELSZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE .....	15
<b>8. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE (LÁSD BŐVEBBEN A 8. SZ. MELLÉKLETBEN).....</b>	<b>15</b>
8.1. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI .....	15
8.2. A SZOLGÁLTATÁS TÉNYLEGES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDEJE .....	16
8.3. ELJÁRÁS, HA A SZOLGÁLTATÓ A 8.1. BEKEZDÉS SZERINTI VÁLLALÁSÁT NEM TUDJA BETARTANI .....	16
8.4. A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE .....	16
8.5. A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK VÁLLALT PARAMÉTEREKTŐL ELTÉRŐ SZOLGÁLTATÁS .....	16
8.6. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK ELLENŐRZÉSE .....	16
8.7. MIKOR JOGOSULT AZ ELŐFIZETŐ A HÍRKÖZLÉSI HATÓSÉGTŐL MINŐSÉG VIZSGÁLATOT KÉRNI .....	16
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐ ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK .....</b>	<b>16</b>
9.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS NYOMTATVÁNY (3. SZ. MELLÉKLET) KÖTELEZŐEN KITÖLTENDŐ TARTALMI ELEMEI .....	16
9.2. AZ ELŐFIZETŐÁLAL SZOLGÁLTATOTT ADATOK VALÓDISÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE .....	17
9.3. AZ IGÉNYLŐTŐL KÉRHETŐ EGYÉB ADATOK .....	17
9.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSES JOGVISZONY LÉTREJÖTTE .....	17

9.5. HATÁROZATLAN VAGY HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS .....	17
9.6. A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS LEGRÖVIDEBB IDŐTARTAMA .....	17
9.7. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL SZERVEZETT IDEIGLENES AKCIÓ .....	17
<b>10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN IS MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....</b>	<b>17</b>
10.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	18
10.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA A FELEK KÖZÖS MEGEGYEZÉSÉVEL.....	18
10.2.1. ÁTÍRÁS .....	18
10.2.2. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ÁTHELYEZÉSE .....	18
10.2.3. AZ ELŐFIZETETT SZOLGÁLTATÁS(OK) MÓDOSÍTÁSA.....	18
10.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA AZ ELŐFIZETŐ EGYOLDALÚ NYILATKOZATÁVAL .....	18
10.3.1. AZ ELŐFIZETŐ ELŐFIZETŐI MINŐSÉGÉNEK MEGVÁLTOZÁSÁVAL .....	18
10.3.2. AZ ELŐFIZETŐ FIZETÉSI MÓDRA VONATKOZÓ NYILATKOZATÁVAL.....	19
10.3.3. AZ ELŐFIZETŐ VALAMELY SZERZŐDÉSBN SZEREPLŐ EGYÉB ADATÁNAK MEGVÁLTOZÁSÁVAL .....	19
10.5. AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA .....	19
10.5.1. AZ ÁSZF EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA .....	19
10.5.2. A SZOLGÁLTATÁS DÍJÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA.....	19
10.5.3. AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESÍTÉSE AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSÁRÓL ANNAK HATÁLYBA LÉPÉSE ELŐTT .....	19
10.5.4. AZ ELŐFIZETŐ JOGOSULTSÁGA AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA MIATTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS AZONNALI HATÁLYÚ FELMONDÁSÁRA.....	20
<b>11. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....</b>	<b>20</b>
11.1. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE .....	20
11.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OKBÓL.....	20
11.3. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK KÉRÉSE AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL .....	20
11.4. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE AZ ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN .....	21
11.5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓN ÉS AZ ELŐFIZETŐN KÍVÜL ÁLLÓ OKOK MIATT (VIS MAJOR) .....	21
11.6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A MAGYAR KÖZTÁRSASÁG HONVÉDELMI, NEMZETBIZTONSÁGI, GAZDASÁGI ÉS KÖZBIZTONSÁGI ÉRDEKEINEK VÉDELMEBEN .....	21
11.7. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ESETÉN FELSZÁMÍTOTT DÍJAK .....	21
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>21</b>
12.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KORLÁTOZÁSA, MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐK CSÖKKENTÉSE.....	21
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÍRÁSBAN TÖRTÉNŐ ÉRTESÍTÉSE AZ ELŐFIZETÉS KORLÁTOZÁSÁNAK MEGKEZDÉSEKOR.....	21
12.3. A KORLÁTOZÁS MARADÉKTALAN MEGSZÜNTETÉSE A KORLÁTOZÁS OKÁNAK MEGSZÜNTETÉSEKOR .....	21
<b>13. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....</b>	<b>22</b>
13.1. A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI .....	22
13.2. A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI .....	22
13.3. A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS FELMONDÁSI HATÁRIDEJE.....	22
13.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI FELMONDÁSI IDEJE.....	22
13.5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSI IDEJE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ESETÉN... 22	22
13.6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 30 NAPOS FELMONDÁSI IDEJŰ FELMONDÁSA .....	22
13.7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA MÁSIK SZOLGÁLTATÓ KÉRÉSÉRE .....	23
13.9. A SZOLGÁLTATÓ FELMONDÁSÁNAK TARTALMA.....	23
13.10. A SZOLGÁLTATÁSOK KÖRÉNEK, ILLETVE HASZNÁLATÁNAK KORLÁTOZÁSA, BIZTOSÍTÉKKÉRÉS .... 23	23
13.11. A SZOLGÁLTATÁSOK KÖRÉNEK, ILLETVE HASZNÁLATÁNAK KORLÁTOZÁSA KÁRENYHÍTÉS ÉRDEKÉBEN .....	23
13.12. A SZOLGÁLTATÓ INTÉZKEDÉSE FELMONDÁSI IDŐ ALATT AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁRA OKOT ADÓ SZERZŐDÉSSZEGÉS MEGSZÜNTETÉSE ESETÉN .....	23

<b>14. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE .....</b>	<b>23</b>
14.1. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE .....	23
14.2. A HIBABEJELENTÉS .....	23
14.3. A BEJELENTETT VALÓS HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK IDŐTARTAMA .....	23
14.4. A HIBA KIJAVÍTÁSÁRA RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ IDŐ MEGHOSSZABBODÁSA .....	24
14.5. A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE .....	24
14.6. A HIBABEJELENTÉS VISSZAIGAZOLÁSA .....	24
14.7. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESETÉSE A HIBABEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁRÓL, ELHÁRÍTÁSÁRÓL .....	24
14.8. AZ ELŐFIZETŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELESSÉGE A HIBAEELHÁRÍTÁS SORÁN .....	24
14.9. HIBAEELHÁRÍTÁS AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK ESETÉN .....	24
14.10. KISZÁLLÁSI DÍJ FIZETÉSE .....	24
14.11. A SZOLGÁLTATÓ KÖTBÉR FIZETÉSE .....	24
<b>15. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....</b>	<b>25</b>
15.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI .....	25
15.2. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK INTÉZÉSE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON .....	25
15.3. HIBABEJELENTÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON .....	25
15.4. AZ ELŐFIZETŐKTŐL SZÁRMAZÓ BEJELENTÉSEK, PANASZOK ÉS AZOK ALAPJÁN TETT INTÉZKEDÉSEK NYILVÁNTARTÁSA .....	25
15.5. DÍJREKLAMÁCIÓ .....	25
15.6. AZ ELŐFIZETŐNEK AZ ÁLTALA FIZETENDŐ DÍJ SZÁMLÁZÁSI ADATAIRA VONATKOZÓ KIMUTATÁS MEGISMERÉSÉRE BIZTOSÍTOTT LEHETŐSÉG .....	26
15.7. AZ ELŐFIZETŐ KÖTBÉRIGÉNY LEHETŐSÉGE KÉSEDELMES ÁTÍRÁS VAGY HIBAJAVÍTÁS ESETÉN .....	26
15.8. AZ ELŐFIZETŐ KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYÉNEK BEJELENTÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, KIVIZSGÁLÁSA .....	26
15.10. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELESSÉGE, FELELŐSSÉGE A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELE SORÁN .....	27
15.11. A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE VIS MAJOR ESETÉN .....	27
<b>16. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>27</b>
16.1. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI, KÖTBÉR MÉRTÉKE, EGYÉB IGÉNYEK ÉRVÉNYESÍTÉSI MÓDJA ÉS ELJÁRÁSA .....	27
16.2. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE .....	27
16.3. DÍJCSÖKKENTÉS, KÖTBÉR .....	27
16.4. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONYBÓL EREDŐ ESETLEGES JOGVITÁK RENDEZÉSE .....	27
17.1. A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁRA CSATLAKOZÓ VÉGBERENDEZÉSRE ÉS AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON TÚLI SZERELÉSRE SZÓLÓ ELŐÍRÁS .....	27
17.2. AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOT KÖVETŐ HÁLÓZAT-, ÉS A TULAJDONÁBAN ÁLLÓ VÉGBERENDEZÉSEK ÁLLAPOTÁÉRT ÉS KARBANTARTÁSÁÉRT .....	28
17.3. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOT KÖVETŐ HÁLÓZATRA ÉS VÉGBERENDEZÉSRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK .....	28
17.4. A VÉGBERENDEZÉS (SZÁMÍTÓGÉP) BEÜZEMELÉSE .....	28
17.5. A VEVŐKÉSZÜLÉK HIBÁJÁRA, VAGY ALKALMASSÁGÁRA VONATKOZÓ VITÁK ELDÖNTÉSE .....	28
17.6. A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉHEZ HASZNÁLT HÁLÓZAT ÉS BERENDEZÉSEK ELLENŐRZÉSÉRE .....	28
<b>18. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAI RÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGÉRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>	<b>28</b>
18.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYILVÁNTARTOTT, ELŐFIZETŐRE VONATKOZÓ SZEMÉLYES ADATOK KÖRE .....	28
18.2. FELVILÁGOSÍTÁSI KÖTELEZETTSÉG A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYILVÁNTARTOTT SZEMÉLYES ADATOKRÓL .....	28
18.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYILVÁNTARTOTT ADATOK TÁROLHATÓSÁGÁNAK IDEJE .....	28
18.4. AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSI NYILATKOZATÁVAL ELLENTÉTES ADATSZOLGÁLTATÁS .....	28
18.5. A SZOLGÁLTATÓ ADAT- ÉS TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉGE .....	28
<b>19. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL AZ EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK ÉS FORGALMI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMI MÉRTÉKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, EDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A</b>	

<b>DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK</b>	<b>29</b>
19.1. A NEM RENDSZERES SZOLGÁLTATÁSOKÉRT KÉRT EGYSZERI DÍJAK	29
19.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA	29
19.3. A FOLYAMATOS ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJFIZETÉSI GYAKORISÁGA	29
19.4. AZ EGYES DÍJAK FOGALMA	29
19.5. KEDVEZMÉNYEK	29
<b>19.6. ELJÁRÁS SZOLGÁLTATÁS CSOMAG MÓDOSÍTÁSAKOR, AKCIÓ MEGHIRDETÉSEKOR</b>	<b>29</b>
19.7. A DÍJAK MEGFIZETÉSÉNEK ESEDÉKESSÉGE	30
19.8. AZ ELŐFIZETŐI DÍJ MEGFIZETÉSE	30
19.9. AZ ELŐFIZETŐI DÍJ MEGFIZETÉSÉNEK ELLENŐRZÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA	30
19.10. KÉSEDELMI KAMAT FELSZÁMÍTÁSA	30
19.11. A TĒVESEN FELSZÁMÍTOTT ÉS BESZEDETT DÍJ VISSZAFIZETÉSE	30
19.12. A KÉSEDELMI KAMAT MÉRTÉKE	30
19.13. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL TELJESÍTETT BEFIZETÉSEK ELSZÁMOLÁSA	31
19.14. VAGYONI BIZTOSÍTÉK	31
19.15. DÍJAK MEGHATÁROZÁSA ÉS ALKALMAZÁS ESETEI	31
19.15.1. ADMINISZTRÁCIÓS DÍJ	31
19.15.2. ÁTHELYEZÉSI DÍJ	31
19.15.3. ÁTÍRÁSI DÍJ	31
19.15.4. BELÉPÉSI DÍJ	31
19.15.5. SZÜNETELTETÉS ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ	31
19.15.6. ELÁLLÁSI DÍJ	31
19.15.8. ELŐFIZETŐ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR	31
19.15.9. FIZETÉSI FELSZÓLÍTÁS DÍJA	31
19.15.10. JELTOVÁBBÍTÁSI DÍJ	32
19.15.11. SZÁMÍTÓGÉP BEÜZEMELÉSI DÍJ	32
19.15.12. KIEGÉSZÍTŐ BELÉPÉSI DÍJ	32
19.15.13. KIHELYEZETT HÍRKÖZLÉSI KÉSZÜLÉK HASZNÁLATI DÍJA	32
19.15.14. KIHELYEZETT HÍRKÖZLÉSI KÉSZÜLÉK MEGTÉRÍTÉSI DÍJ	32
19.15.15. KIHELYEZETT HÍRKÖZLÉSI KÉSZÜLÉK LETÉTI DÍJ (ÓVADÉK)	32
19.15.16. KISZÁLLÁSI DÍJ	32
19.15.17. SZOLGÁLTATÁS MÓDOSÍTÁSI DÍJ	32
19.15.18. RÁCSATLAKOZÁSI DÍJ	32
19.15.19. TOVÁBBI VÉTELI HELY DÍJA	32
19.15.20. VISSZAKAPCSOLÁSI DÍJ	32
19.15.21. VIZSGÁLAT DÍJA	33
<b>20. A FELÜGYELETI SZERV CÍME TELEFONSZÁMA</b>	<b>33</b>
20.1. A FELÜGYELETI SZERVEK MEGJELÖLÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI	33
20.2. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK HELYE SZERINT ILLETÉKES SZERVEZETEK	33
<b>21. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE</b>	<b>33</b>
21.1. MEGTEKINTHETŐ KÖZZÉTÉTEL, DÍJ ELLENÉBEN TÖRTÉNŐ MÁSOLAT KÉSZÍTÉSE	33
21.2. ÁSZF A SZARVASI ÁLTALÁNOS INFORMATIKAI KFT. INTERNETES HONLAPJÁN	33
<b>1/A. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell1a.doc</a>): ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS AZOK DÍJAI, EGYÉB DÍJAK, KÖLTSÉGTÉRÍTÉSEK</b>	
<b>1/B. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell1b.doc</a>): EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI, KAPCSOLÓDÓ DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK TÉRÍTÉSE</b>	
<b>2. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell2.doc</a>): IGÉNYBEJELENTÉS ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉHEZ</b>	
<b>3. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell3.doc</a>): ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS</b>	
<b>4. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell4.doc</a>): AZ ELŐFIZETŐ FELSZÓLAMLÁSI LEHETŐSÉGEI A SZOLGÁLTATÓVAL VALÓ JOGVITA ESETÉN</b>	
<b>5. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell5.doc</a>): ADATKEZELÉSI ÉS ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT</b>	
<b>6. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell6.doc</a>): IGÉNYBEVEHETŐ ADAT-, JELTOVÁBBÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK</b>	
<b>7. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell7.doc</a>): A 199/K/2002. IKTATÓSZÁMÚ BEVÉTEL ELKÜLÖNÍTÉSI SZABÁLYZAT ALAPJÁN A SZARVASI ÁLTALÁNOS INFORMATIKAI KFT. 2008. ÉVRE MEGHATÁROZOTT ADAT-, JELTOVÁBBÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSAINAK KÖLTSÉGTÉNYEZŐI</b>	
<b>8. SZ. MELLÉKLET (<a href="#">aszfintmell8.doc</a>): MINŐSÉGI MUTATÓK</b>	

## 1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

### 1.1 SZOLGÁLTATÓ NEVE:

#### SZARVASI ÁLTALÁNOS INFORMATIKAI KFT

Rövidített neve: INFORMATIKAI KFT,  
Cégjegyzékszám: 04-09-00069

### 1.2. SZOLGÁLTATÓ SZÉKHELYÉNEK CÍME

5540 SZARVAS, SZABADSÁG U. 21.  
Telephely címe: 5540 SZARVAS, SZABADSÁG U. 25-27.  
Telefonszám: +36/66/313-781, +36/66/214-775  
Telefaxszám: +36/66/313-781/24

## 2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, E-MAILCÍM, NYITVA TARTÁSI IDŐ), ILLETVE INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME

### 2.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Ügyfélszolgálat címe: 5540 SZARVAS, SZABADSÁG U. 21.  
Nyitva tartási ideje: hétfő 10.00-12.00, 13.00-16.30 óráig  
kedd 07.00-12.00 óráig  
szerda 09.00-12.00, 13.00-17.00 óráig  
csütörtök 10.00-12.00, 13.00-16.30 óráig  
péntek 07.00-12.00 óráig  
Telefonszáma: +36/66/313-781 (Invitel), +36/66/400-000 (Dunakanyar Holding Kft. hálózatából díjmentes)  
+36/20/916-3196 (Pannon), +36/30/760-2260 (T-Mobil), +36/70/456-7527 (Vodafone)  
Telefax száma: +36/66/313-781/24  
e-mail címe: informatika@szarvasnet.hu

### 2.2. HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT

A hibabejelentő szolgálat címe: 5540 SZARVAS, SZABADSÁG U. 21.  
Terület megjelölése: Szarvas város, Békésszentandrás és Csabacsüd nagyközségek közigazgatási területe  
Időtartama: Személyesen: az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében  
Telefonon: ügyintéző bejelentkezése az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében  
Üzenetrögzítő: az év minden napján 0-24 óráig  
Telefonszáma: Ügyintéző bejelentkezésével (az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében): +36/66/313-781 (Invitel),  
+36/66/400-000 (Dunakanyar Holding Kft. hálózatából díjmentes) +36/20/916-3196 (Pannon),  
+36/30/760-2260 (T-Mobil), +36/70/456-7527 (Vodafone)  
Üzenetrögzítő: +36/66/215-425, (az ügyfélszolgálat nyitva tartási idején túl): +36/66/313-781 (Invitel),  
+36/66/400-000 (Dunakanyar Holding Kft. hálózatából díjmentes) +36/20/916-3196 (Pannon),  
+36/30/760-2260 (T-Mobil), +36/70/456-7527 (Vodafone)

### 2.3. INTERNETES HONLAP CÍME

<http://www.szarvasnet.hu>

## 3. AZ ÁSZF CÉLJA, TÁRGYI, SZEMÉLYI, TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA

### 3.1. AZ ÁSZF CÉLJA

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

### 3.2. AZ ÁSZF TÁRGYI HATÁLYA

Az ÁSZF tárgyi hatálya az Internet hozzáférési-, ellátás szolgáltatása (SZJ 64.20.18.0), amelyet a Szolgáltató a saját tulajdonában álló kábeltelevízió-, Ethernet-, mikrohullámú hálózatán, illetve a HUNGAROTEL Rt. telefonhálózatán nyújt.

### 3.3. AZ ÁSZF SZEMÉLYI HATÁLYA

Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

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

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

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

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

#### 3.4. AZ ÁSZF TERÜLETI HATÁLYA

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed mindazon közigazgatási egységre (Szarvas város-, Békésszentandrás és Csabacsüd nagyközségek közigazgatási területén már kiépített kábeltelevízió, Ethernet-, mikrohullámú- és a Invitel ZRt. telefonhálózata), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelevíziós műsorelosztó rendszert üzemeltet a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján. Szabad elérésű, vezeték nélküli HotSpot szolgáltatásunk Szarvas város belterületén a Ciprus fogadó melletti parkban és az Árpád közben elérhető.

#### 3.5. AZ ÁSZF IDŐBELI HATÁLYA

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

#### 3.6. AZ ÁSZF KITERJEDÉSI HATÁLYA

Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

### 4. ÉRTESÍTÉSEK, KÖZZÉTÉTELEK, NYILATKOZATOK

#### 4.1. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAINAK MEGTÉTELE

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

#### 4.2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON TÖRTÉNŐ KÖZZÉTÉTELI KÖTELEZETTSÉGE

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

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

#### 4.3. A SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐVEL SZEMBEN FENNÁLLÓ ÁLTALÁNOS KÖTELEZETTSÉGE

A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- b) egyéb elektronikus hírközlés útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

#### 4.4. A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZAT KARBANTARTÁSA, FELÚJÍTÁSA, CSERÉJE, ÁTALAKÍTÁSA MIATTI ÉRTESÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE

A Szolgáltató a hálózat karbantartása, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

#### 4.5. A SZOLGÁLTATÓ ÁSZF ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST ÉRINTŐ MÓDOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ÉRTESÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE

A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
  - b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy
  - c) az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes HUNGÁRIA SZUPERINFÓ SZARVAS (a lap megjelenik Szarvas, Békésszentandrás és Csabacsüd minden lakásában) időszaki lapban feladott közlemény útján, vagy
  - d) amennyiben a c) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététellel.
- A b)-c) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.
- e) Interneten- akkor, ha az Előfizető a módosítás elolvasását és tudomásul vételét visszaigazolja

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítési módok közül a c) és d) pont szerinti mód nem alkalmazható a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítás esetén.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

## **5. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA ADAT-, JELTOVÁBBÍTÁS (SZJ 64.20.1)**

### **5.1. INTERNET HOZZÁFÉRÉS-, ELLÁTÁS SZOLGÁLTATÁSA (SZJ 64.20.18.0)**

Közcélú távközlési hálózaton keresztül előfizetői/felhasználói hozzáférés megvalósítása Internet szolgáltatáshoz.

Az internet szolgáltatás megvalósul:

- közcélú távbeszélő hálózaton
- kábeltelevízió hálózaton kábelmodem segítségével
- Ethernet hálózaton
- mikrohullámú szélessávú, szórt spektrumú mikrohullámú hálózaton 2.4, 5.2 és 5.8 GHz-es frekvencián

Az Internet szolgáltatás fenti hálózatokon nyújtott távközlési- és/vagy értéknövelt szolgáltatások együttese, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználó az Internet hálózat bármelyik másik pontjáról kommunikálhasson. Az értéknövelt szolgáltatások informatikai és tartalom – szolgáltatások lehetnek.

Szabad elérésű, vezeték nélküli HotSpot szolgáltatásunk mikrohullámú hálózatunkon keresztül a 3.4 pontban meghatározott területeken érhető el.

Alapvetően informatikai Szolgáltatások pl. a WEB szörfözés, FTP, e-mail, csevegőcsoport (chat), elektronikus bank, kereskedelmi tranzakciók, stb.

Tartalomszolgáltatás pl. zeneszámokhoz videófilmekhez, honlapokhoz való hozzáférés. Ezek a szolgáltatások legtöbbször keverednek, de részei az Internet szolgáltatásnak, mert más úton azokat nem lehet igénybe venni.

### **5.2. INTERNET SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOK**

A Szolgáltató Internet hozzáférési-, ellátás szolgáltatási rendszerre transzparens, ami az jelenti, hogy az Előfizetők elérhetnek más Szolgáltatókat, együttműködhetnek más Szolgáltatókkal.

Az Internet szolgáltatási csomagok az 1/a. sz. mellékletben találhatók.

Az Internet szolgáltatási csomagok díjának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

## **6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

### **6.1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FELTÉTELEI**

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

### **6.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RÉSZEI**

Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

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

### **6.3. IGÉNYBEJELENTÉSI ELJÁRÁS**

#### **6.3.1. AZ IGÉNYBEJELENTÉS MEGTÉTELE. AJÁNLTÁTELEL**

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

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

#### **6.3.2. AZ AJÁNLAT ELFOGADÁSA A SZOLGÁLTATÓ AJÁNLTÁTELEL ESETÉN**

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

### 6.3.3. AZ IGÉNYLŐ MEGHATÁROZÁSA AZ IGÉNYBEJELENTÉS SZEMPONTJÁBÓL

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

### 6.3.4. AZ IGÉNYBEJELENTÉS NYOMTATVÁNY

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

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői minőségre tett nyilatkozata,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa, száma; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám,
- c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan tulajdonjogáról,
- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- e) a csatlakoztatni kívánt tv és rádió készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont,
- f) az igénybejelentés helye és időpontja, az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása

### 6.3.5. AZ IGÉNYLŐ NYILATKOZÁSI KÖTELEZETTSÉGE AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTKÉNT MEGJELÖLT INGATLAN TULAJDONOSÁRÓL

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

### 6.3.6. AZ IGÉNYBEJELENTÉS ÉRVÉNYESSÉGE

Az Igénybejelentés akkor érvényes, ha azt két példányban kitöltötték, és azt az Igénylő részéről

- természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg,
- nem természetes személy Igénylő esetén a képviselőre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott képviselője, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá. Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő példánya.

### 6.3.7. AZ IGÉNYLŐ RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTOTT IGÉNYBEJELENTÉS

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

### 6.3.8. A HIÁNYOSAN, VAGY EGYÉB SZEMPONTBÓL NEM MEGFELELŐEN KITÖLTÖTT IGÉNYBEJELENTÉS KIEGÉSZÍTÉSÉRE SZÓLÓ FELHÍVÁS

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

### 6.3.9. AZ IGÉNYBEJELENTÉS IDŐPONTJA

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

### 6.3.10. AZ IGÉNYLŐ KÖTELESSÉGE AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉHEZ

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

### 6.3.11. A SZOLGÁLTATÓ IGÉNYBEJELENTÉSSEL KAPCSOLATOS NYILVÁNTARTÁSI ÉS NYILATKOZÁSI KÖTELEZETTSÉGE

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

### 6.3.12. A SZOLGÁLTATÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATA

Amennyiben a Szolgáltató a 6.3.10. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 30 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 180 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 7.2. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

### 6.3.13. AZ IGÉNYLŐ SZOLGÁLTATÓ AJÁNLATÁRA SZÓLÓ VÁLASZADÁSA

Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára 8 napon belül köteles írásban válaszolni, valamint elfogadó nyilatkozata esetén a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

### 6.3.14. AZ IGÉNYBEJELENTÉS NYILVÁNTARTÁSBÓL VALÓ TÖRLÉSE

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az igénylő a belépési díjat, vagy a szerelési díjat nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza, továbbá ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatási területén kívüli, vagy ha a megjelölt helyen az előfizetői hozzáférési pont nem építhető ki.

### 6.3.15. A SZERELÉSI IDŐPONT EGYEZTETÉSE

Amennyiben az Igénylő a Szolgáltató által megadott szerelési időpontot nem fogadja el, az Igénylőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni.

### 6.3.16. ELJÁRÁS AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTOTT 30 NAPON TÚLI IGÉNY KIELÉGÍTÉSEKOR

Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy az Igénylő által igényléskor megjelölt későbbi időpontban nem tudja kielégíteni, az igény elutasításáról az Igénylőt írásban, megfelelő indoklással köteles értesíteni és egyúttal tájékoztatni arról, hogy az igény kielégítésére várhatóan mely más időpontban kerülhet sor.

### 6.3.17. ELJÁRÁS AZ EGYIDEJÜLEG TÖRTÉNŐ IGÉNYBEJELENTÉS ÉS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSEKOR

Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy a 6.3. pont szerinti igénybejelentési eljárás mellőzhető.

## 6.4. SZERZŐDÉSKÖTÉSI ELJÁRÁS

### 6.4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről ad ki, továbbá
- a szolgáltatást igénylő Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása.

### 6.4.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT ELFOGADÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL

A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása és az Előfizető részére történő megküldése vagy átadása.

### 6.4.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÉRVÉNYESSÉGÉNEK FELTÉTELEI

Az előfizetői szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője
- nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy(ek),

a Szolgáltató részéről

- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

### 6.4.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÉS ÁSZF KIVONAT TÉRÍTÉSMENTESSÉGE, A TELJES ÁSZF DÍJ ELLENÉBEN TÖRTÉNŐ ÁTADÁSA

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja az **1/b. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

### 6.4.5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE

Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe. Az Előfizető – eltérő megállapodás hiányában – bármely Internet szolgáltatási csomagot igénybe veheti, illetve azt a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja. A Szolgáltató az internet szolgáltatási csomag tartalmát az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, új szolgáltatási csomagokat alakíthat ki.

### 6.4.6. AZ EGY ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE, ÉS AZ AZON TÖRTÉNŐ SZOLGÁLTATÁS

Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan jogviszony csak egy Előfizetővel létesíthető.

#### 6.4.7. CSOPORTOS SZERZŐDÉSKÖTÉS LEHETŐSÉG

Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződészkötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződészegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződészkötés megtagadására, akik a szerződészegő magatartást tanúsították.

#### 6.4.8. A SZOLGÁLTATÓ SZERZŐDÉSKÖTÉSI MENTESSÉGE

A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződészkötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása van, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 5 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor.

#### 6.4.9. ELÁLLÁSI DÍJ MEGFIZETÉSE

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött szerződést felmondja, az **1. sz. melléklet** szerinti elállási díjat köteles megfizetni.

#### 6.4.10. A SZOLGÁLTATÓ VISSZAFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE

Ha az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik a befizetett előleg Ptk. szerinti késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.

### 6.5. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KORLÁTAI

A szolgáltatás igénybevétele az igénybevétel megelőzően megkötött előfizetői szerződés alapján történik. A szolgáltatás igénybevétele tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő hozzáférési ponttal és a 14. pontban részletezett megfelelő végberendezéssel.

Előfizető nem veszélyeztetheti, vagy akadályozhatja a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen más felhasználók működését.

Az Előfizető a szolgáltatást a szolgáltatás-hozzáférési ponton a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás átadásához szükséges eszközön (például kábelmodem) keresztül veheti igénybe. Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tarozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés a hozzáférési pontján, illetve az ott telepített, a szolgáltatás átadásához szükséges eszközön (például kábelmodem) keresztül történik.

Az Előfizető elektronikus levél címe illetve egyéb felhasználóneve(i) az előfizetési szerződés időtartama alatt kizárólag az Előfizető részére van fenntartva, az előfizetői szerződés megszűnésekor az adott e-mail cím illetve felhasználói név megszűnik.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre ruházza át. Az Előfizető továbbá nem jogosult az Internet hozzáférésnek több számítógépre való megosztására, kivéve, ha az általa előfizetett szolgáltatási csomag feltételei ezt lehetővé teszik. Előfizető engedélyezett megosztás esetén sem teheti elérhetővé az Internet hozzáférést az előfizetői szerződésben meghatározott telepítési helyen (vételi hely) kívül.

Az Előfizetőt jelszavainak titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli. Szolgáltató kifejezetten felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy biztonsági okokból a jelszót rendszeresen változtatni kell.

A biztonságos működés érdekében az Előfizető köteles gondoskodni saját eszközeinek (számítógépének) biztonságos működéséről, ennek elmulasztásából származó problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

#### 6.5.1. KÁBELMODEMES HOZZÁFÉRÉS

Az Előfizetők az Internet-hozzáférési-, ellátási szolgáltatási csomagokat többnyire kábeltelevíziós hálózaton keresztül vehetik igénybe, amennyiben a kábeltelevíziós hálózat műszaki állapota alkalmas az Internet-hozzáférési-, ellátási szolgáltatások nyújtására.

A kábeltelevíziós hálózatra kábelmodem készülék csatlakozik, amely elvégzi a szükséges jelátalakítást, hogy vagy az Előfizető számítógépébe helyezett Ethernet (10Base-T, IEEE 802.3) adapter, vagy USB port segítségével az IP szolgáltatás megjelenhessen. A kábelmodem készüléknek és a végberendezésnek (számítógépnek) meg kell felelnie a 17.1. pontban részletezettel.

Szolgáltató kötelessége nem terjed ki a végberendezés (számítógép) szolgáltatására.

Az analóg kábeltelevízió hálózatot (amely lehet tisztán koaxiális kábelre épülő, vagy HFC: Hibrid Fiber Coax rendszerű) használja fel a szolgáltatást. Az átvitel két frekvencia sávot használ a kétirányú kommunikáció megvalósítására. Szolgáltató az Előfizetők irányába (letöltési - downstream) a 85-860 MHz-es sávok, a fejjállomás irányába (feltöltési - upstream) pedig az 5-65 MHz-es sávok használatát biztosítja.

A rendszer aszimmetrikus átviteli sebességgel rendelkezik, mivel felfelé a kisebb sebességet igénylő kérések, lefelé a nagyobb sávzélességet igénylő letöltések mennek.

Szolgáltató a letöltési frekvencián 6-8 MHz sávzélességű, 256 QAM digitális modulációs eljárásokat használ, a feltöltési frekvencián 200 kHz-6400 kHz sávzélességű csatornákon QPSK, 16 vagy 64 QAM digitális modulációs eljárást használ.

A Szolgáltató vállalt minőségi mutatóit a **8. sz. melléklet** tartalmazza.

A kommunikáció IP protokoll szerint valósul meg.

A kábeltelevízió hálózatunkon végzett adat- jeltovábbítási szolgáltatásaink hálózat specifikusak, csak a kábeltelevízió hálózatunkon keresztül megfelelő kábelmodemek (interfészek) közbeiktatásával vehetők igénybe.

A kábelmodemek DOCSIS 1.1, 2.0, 3.0, EURO-DOCSIS 1.1 és 2.0 szabvány alapján működnek, végpontjaikon transzparens TCP/IP átvitelt biztosítanak.

A szolgáltatás az előfizetői szerződés megkötése és az 1. sz. mellékletben meghatározott díj befizetése után vehető igénybe.

#### 6.5.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE ETHERNET (GEPON) HÁLÓZATON

A Szolgáltató az általa kiépített optikai hálózatán elérhető. A szolgáltatás csak a már kiépített területeken igényelhető. A kiépítettség aktuális állapotáról az ügyfélszolgálaton vagy a [www.szarvasnet.hu](http://www.szarvasnet.hu) weboldalon tájékozhatjuk.

#### 6.5.3. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE KÖZCÉLÚ TÁVBESZÉLŐ HÁLÓZATON

A HUNGAROTEL Rt. közcélú távbeszélő hálózatán modem közbeiktatásával valósul meg kapcsolat vonalon behívásos (dial-up) módszerrel. A távbeszélő hálózat analóg, a hívásfelépítés a PSTN protokoll szerint történik, a hozzáférési és elérési szakasznak jellemző megvalósítási módja a kábeles megvalósítás. A maximális átviteli sebesség 33.6 kbit/sec szimmetrikus, vagy 56 kbit/sec aszimmetrikus lehet.

#### 6.5.4. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATON

A szolgáltató 10 Mbit-es rádiós hálózatán a világhálózathoz időbeli és adatmennyiségi korlátozás nélküli hozzáférést biztosít az előfizetőnek. Az előfizetőnek szüksége van egy rádiós hálózati kártyára, vagy egyéb rádiós eszközre (USB adapter, ethernet hub). Az eszközöket külön díj ellenében a Szolgáltató telepíti.

A szolgáltatás szabad frekvenciasávon működik, ezért az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig felléphetnek, így a szolgáltató az ÁSZF-ben leírt átviteli paramétereket nem garantálja. A Szolgáltatás nyújtása az IEEE 802.11 szabvány szerint kiépített vezeték nélküli hálózaton valósul meg annak ismert technológiai hátrányaival és korlátjaival.

Szolgáltató mikrohullámú adó-vevőpárral köti össze saját központi routerét és a szolgáltatás átadási pontot.

A telepítés során az előfizetői mikrohullámú vevő-antenna közvetlen közelében kell, hogy elhelyezésre kerüljön a mikrohullámú vevőegység. A mikrohullámú vevő-egység ETHERNET felületet biztosít, ehhez csatlakozva a Szolgáltató egy vételi helyhez kiépíti a kábelcsatlakozást (maximum 40 m).

A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2.4, 5.2 és 5.8 GHz-es frekvencián üzemelnek. A bázisállomások a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek.

#### 6.5.5. A SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI KORLÁTAI

A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes műsorszolgáltatók műsorának sajátosságai kivételével.

#### 6.5.6. A SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott területen - Szarvas város-, Békésszentandrás és Csabacsüd nagyközségek közigazgatási területén már kiépített kábeltelevízió-, Ethernet – és a Hungarotel Rt. telefonhálózatára csatlakoztatva - veheti igénybe.

#### 6.5.7. A SZOLGÁLTATÁS ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTRA SZÓLÓ KORLÁTJA

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

### 7. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK)

#### 7.1. ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL

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

A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pontot létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri belépési díjat felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért az **1/b. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

#### 7.2. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK DÍJA

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) az **1/b. sz. melléklet** tartalmazza. Az e melléklet szerinti díjak a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díjak, azaz a már kiépített gerinchálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkoznak, amely

a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és

- b) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételeire, és
- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételeivel, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 2 vevőkészülék (1 db TV, 1 db rádió és 1 db kábelmodem, Ethernet, telefonmodem) működtetését biztosítják és 1 db TV, 1 db rádió vevőkészülék és 1 db számítógép fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton keresztül.

### 7.3. KIEGÉSZÍTŐ BELÉPÉSI DÍJ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ELŐFIZETŐI MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI TÖBBLETIGÉNY ESETÉN

A belépési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel az **1/b. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 30 méter távolságra van.
- c) Az előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az előfizető a szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

### 7.4. EGYEDI KALKULÁCIÓN ALAPULÓ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK DÍJA

A 7.3. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

### 7.5. TOVÁBBI VÉTELI HELY DÍJA

A 7.2. és 7.3. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 2 vevőkészülék (1 db TV, 1 db rádió és 1 db kábelmodem, Ethernet, telefonmodem) működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az igénylő több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az igénylő a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

### 7.6. A BELÉPÉS ÉS EZZEL ÖSSZEFÜGGÉSben AZ ELŐFIZETÉS FELTÉTELEINEK MÓDOSÍTÁSA

A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az igénylők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg módosítani, amely az igénylők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

### 7.7. AZ ELŐFIZETÉSI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE SZÓLÓ ELŐÍRÁS

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

### 7.8. AZ IGÉNYLŐ KIVITELEZÉSRE VONATKOZÓ INDOKOLT KÉRÉSEINEK TELJESÍTÉSE

A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonalvezetés, fal- ill. födém áttörések helye, stb.) előzetes egyeztetés mellett figyelembe kell venni, amennyiben az a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható.

### 7.9. A MUNKATERÜLET MEGKÖZELÍTHETŐSÉGÉNEK, VALAMINT A 230V-OS HÁLÓZATI CSATLAKOZÁS BIZTOSÍTÁSA

A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

**7.10. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE A KIVITELEZÉS SORÁN BEKÖVETKEZŐ, MUNKAVÉGZÉSSEL EGYÜTTJÁRÓ, ELKERÜLHETETLEN KÁROKON TÚLMENŐ KÁROKÉRT**

A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károk (pl. fúrás, fűrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

**7.11. A KIÉPÍTETT KÁBELHÁLÓZAT ÉS BEÉPÍTETT ESZKÖZÖK TULAJDONOSA**

A kiépített teljes kábelhálózat valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható elkövet az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

**7.12. VEZETÉKJOG BEJEGYZÉSI HOZZÁJÁRULÁS AZ ILLETÉKES FÖLDHIVATALNÁL**

Az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor vagy azt követően a Szolgáltató kérésére külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a kiépített hálózatra a Szolgáltató a vezetékjogot az illetékes földhivatalban bejegyeztethesse.

**7.13. RÁCSATLAKOZÁSI-, SZERELÉS-, KIÉPÍTÉSI DÍJ VISSZATÉRÍTÉS A SZOLGÁLTATÁS HOZZÁFÉRÉSI PONT KIÉPÍTÉSE UTÁN**

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

**7.14. MIKOR NEM MINŐSÜL A SZOLGÁLTATÓ VONATKOZÁSÁBAN KÉSEDELMES TELJESÍTÉSNEK AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTOTT 30 NAPON TÚLI ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE VAGY A JELSZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE**

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az igénybejelentéstől számított 30 napon túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy jelszolgtaltatás megkezdés, ha

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

**8. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE (Lásd bővebben a 8. sz. mellékletben)**

**8.1. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a mindenkor hatályos jogszabályokban és szabványokban (különösen az MSZ 11458/2-87, MSZ-EN50083-7A) meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetészerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges éves rendelkezésre állási idő legalább 95 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje nem lehet kevesebb az elvi rendelkezésre állási idő 95 %-ánál.

A paraméterek az előfizetői átadási pontra:

- UTP kapcsolat esetén az Előfizető számítógépe Ethernet kártyájának UTP bemenetén
- USB kapcsolat esetén az Előfizetőnél lévő kábelmodem USB kimenetén lévő fizikai pontra érvényesek
- átlagos csomagvesztési arány a fejjállomás és az Előfizető gépe között: kisebb, mint 0,5%
- CNR (vivő/zaj arány):
  - előre irányban nagyobb, mint 30 dB (a kábelmodem QAM demodulátora méri)
  - visszirányban nagyobb, mint 21 dB (a fejjállomás QPSK demodulátora méri)
- csomagkésleltetési idő (a fejjállomástól az Előfizetőhöz és vissza méréssel, a mérés összeállítása azonos az átlagos csomagvesztési arány mérésével):
  - átlagosan: 11 ms,
  - legrosszabb: kisebb, mint 150 ms
- egy Előfizetőre jutó gerinchálózati sávszélesség (a fejjállomás és az Előfizető számítógépe között): mindkét irányban nagyobb, mint 128 kbit/sec
- a Szolgáltató minimális sebességvállalása valamennyi szolgáltatási csomag esetén: mindekét irányban 64 kbit/sec
- még megfelelő szolgáltatás meghatározása a saját szerver és az Előfizető között
  - a., működik a levelezési kapcsolat mindkét irányban
  - b., az Előfizető számítógépéről a helyi Webszerver elérhető

A Szolgáltató az Internet hálózathoz csatlakozását folyamatosan bővíti, növeli az elosztható adatátviteli sebességet.

Tekintettel arra, hogy a hozzáférési pont használatának a célja nem függ a felhasználás időtartamától, így az esetlegesen lecsökkent átviteli sebesség miatt az Előfizetőnek kára nem származik.

**8.2. A SZOLGÁLTATÁS TÉNYLEGES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSI IDEJE**

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási idejét 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 tervszerű karbantartás időtartama,
- b) a vis major miatti szünetelés időtartama,

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

### 8.3. ELJÁRÁS, HA A SZOLGÁLTATÓ A 8.1. BEKEZDÉS SZERINTI VÁLLALÁSÁT NEM TUDJA BETARTANI

Ha a Szolgáltató a **8.1.** bekezdés szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

### 8.4. A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE

A minőségi mutatók bővebb leírása megtalálható a **8. sz. melléklet**ben.

### 8.5. A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK VÁLLALT PARAMÉTEREKTŐL ELTÉRŐ SZOLGÁLTATÁS

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereitől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

A csökkentett minőségi követelménnyel nyújtott szolgáltatás bármely műszaki paraméterének csökkentett célértéke az eredeti célértéktől legfeljebb 20 %-kal térhet el negatív irányba.

### 8.6. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK ELLENŐRZÉSE

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább évente egyszer,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen a teljes sávot,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel a teljes sávot, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel a teljes sávot.

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

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja és 1 évig megőrzi.

### 8.7. MIKOR JOGOSULT AZ ELŐFIZETŐ A HÍRKÖZLÉSI HATÓSÉGTŐL MINŐSÉG VIZSGÁLATOT KÉRNI

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1/b. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## 9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐ ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

### 9.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS NYOMTATVÁNY (3. SZ. MELLÉKLET) KÖTELEZŐEN KITÖLTENDŐ TARTALMI ELEMELI

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

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

### 9.2. AZ ELŐFIZETŐÁLAL SZOLGÁLTATOTT ADATOK VALÓDISÁGÁNAK ELLENŐRZÉSE

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
  - aláírási címpéldány,
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
  - azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

### 9.3. AZ IGÉNYLŐTŐL KÉRHETŐ EGYÉB ADATOK

A Szolgáltató az igénylőtől egyéb adatokat nem kér.

### 9.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSES JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

Az előfizetői szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF 6. pontja szerinti előfizetői szerződéskötési folyamatot követően akkor jön létre, amikor az előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató székhelyére/ügyfélszolgálatára vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől.

### 9.5. HATÁROZATLAN VAGY HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS

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

### 9.6. A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS LEGRÖVIDEBB IDŐTARTAMA

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

### 9.7. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL SZERVEZETT IDEIGLENES AKCIÓ

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

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEIBEN IS MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

### 10.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

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

### 10.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA A FELEK KÖZÖS MEGEGYEZÉSÉVEL

Az előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

#### 10.2.1. ÁTÍRÁS

Az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás). Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen

történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel ellátott) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.

### 10.2.2. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ÁTHELYEZÉSE

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

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

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

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető átírási díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

### 10.2.3. AZ ELŐFIZETETT SZOLGÁLTATÁS(OK) MÓDOSÍTÁSA

Az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a szolgáltatási csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) szolgáltatási csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától

b) Internet Szolgáltatási csomag megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül

c) Internet szolgáltatási csomag lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

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

## 10.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA AZ ELŐFIZETŐ EGYOLDALÚ NYILATKOZATÁVAL

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

### 10.3.1. AZ ELŐFIZETŐ ELŐFIZETŐI MINŐSÉGÉNEK MEGVÁLTOZÁSÁVAL

Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

### 10.3.2. AZ ELŐFIZETŐ FIZETÉSI MÓDRA VONATKOZÓ NYILATKOZATÁVAL

Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát.

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés

folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

### 10.3.3. AZ ELŐFIZETŐ VALAMELY SZERZŐDÉSBEN SZEREPLŐ EGYÉB ADATÁNAK MEGVÁLTOZÁSÁVAL

Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

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

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

### 10.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK DÍJA

A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosításáért az **1/b. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Ez alól kivételt képez, ha a Szolgáltató egyoldalúan programcsomagot módosít és/vagy díjat emel. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

### 10.5. AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA

#### 10.5.1. AZ ÁSZF EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA

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

- a) az adat-, jeltovábbítási hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a Szolgáltató az Előfizetőnek nagyobb le- és felirányú sávszélességű csomagot hoz létre,
- c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen valamely Szolgáltató megszűnése bekövetkezett lényeges változás indokolja.

#### 10.5.2. A SZOLGÁLTATÁS DÍJÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA

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

- a) a szolgáltatott adat-, jeltovábbításért fizetendő jogdíjak, üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) sávszélesség módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

#### 10.5.3. AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESÍTÉSE AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSÁRÓL ANNAK HATÁLYBA LÉPÉSE ELŐTT

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

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

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

#### 10.5.4. AZ ELŐFIZETŐ JOGOSULTSÁGA AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA MIATTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS AZONNALI HATÁLYÚ FELMONDÁSÁRA

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

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

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

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

A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

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

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon,
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon,
- c) az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján történő értesítés esetén a közzétételt követő napon,
- d) amennyiben a c) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététellel esetén az utolsó közzétételt követő napon.

## **11. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESTEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE**

### **11.1. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE**

A szolgáltatás szünetelhet

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

### **11.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OKBÓL**

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti a 4.4 pont szerinti módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Havi 48 órát meghaladó és Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés esetén (ide nem értve a rendszeres karbantartást) a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

### **11.3. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK KÉRÉSE AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL**

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

A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább 6 hónapra, az üzleti Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább 6 hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés leghosszabb időtartama a jogszabály szerint egyéni és üzleti előfizető vonatkozásában egyaránt 18 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

### **11.4. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE AZ ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN**

A Szolgáltató a szerződésszegés miatti szüneteltetés megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A visszakapcsolás feltétele a jogellenes állapot megszüntetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb egy munkanapon belül köteles végrehajtani, amint a jogellenes állapot megszűnéséről hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti - szüneteléséből eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

## 11.5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓN ÉS AZ ELŐFIZETŐN KÍVÜL ÁLLÓ OKOK MIATT (VIS MAJOR)

Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre nem köteles, ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

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

## 11.6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A MAGYAR KÖZTÁRSASÁG HONVÉDELMI, NEMZETBIZTONSÁGI, GAZDASÁGI ÉS KÖZBIZTONSÁGI ÉRDEKEINEK VÉDELMEBEN

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

## 11.7. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE ESETÉN FELSZÁMÍTOTT DÍJAK

A Szolgáltató a szolgáltatás ÁSZF 11. pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben az **1/b. sz. melléklet** szerinti díjakat (csökkentett előfizetési díj ÁSZF 19.15.5, visszakapcsolási díj ÁSZF 19.15.20.) jogosult felszámítani.

## 12. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 12.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KORLÁTOZÁSA, MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐK CSÖKKENTÉSE

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- d) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

### 12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÍRÁSBAN TÖRTÉNŐ ÉRTESETÉSE AZ ELŐFIZETÉS KORLÁTOZÁSÁNAK MEGKEZDÉSEKOR

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatás helyett a legkevesebb műsort tartalmazó műsorcsomag vételét biztosítja, vagy a szolgáltatást szünetelteti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie.

### 12.3. A KORLÁTOZÁS MARADÉKTALAN MEGSZÜNTETÉSE A KORLÁTOZÁS OKÁNAK MEGSZÜNTETÉSEKOR

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 12.1. pont szerinti bármely korlátozást 1 munkanapon belül megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon, az Előfizető írásbeli bejelentéséből tudomást szerez, és helyszíni ellenőrzések arról meggyőződik.

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

## 13. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

### 13.1. A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

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

- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
  - f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
  - g) a felek közös megegyezésével.
- A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékaik megfizetésének kötelezettsége alól.

### 13.2. A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) valamelyik fél általi felmondással,
  - b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
  - d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - e) az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
  - f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
  - g) a felek közös megegyezésével.
- A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékaik megfizetésének kötelezettsége alól.

### 13.3. A HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉS FELMONDÁSI HATÁRIDEJE

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

### 13.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI FELMONDÁSI IDEJE

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

### 13.5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSI IDEJE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZEGÉSE ESETÉN

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

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

### 13.6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 30 NAPOS FELMONDÁSI IDEJŰ FELMONDÁSA

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlített és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

### 13.7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA MÁSIK SZOLGÁLTATÓ KÉRÉSÉRE

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

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

### 13.8. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESTÉSE AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁRÓL

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

### 13.9. A SZOLGÁLTATÓ FELMONDÁSÁNAK TARTALMA

A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

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

### 13.10. A SZOLGÁLTATÁSOK KÖRÉNEK, ILLETVE HASZNÁLATÁNAK KORLÁTOZÁSA, BIZTOSÍTÉKKÉRÉS

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

### 13.11. A SZOLGÁLTATÁSOK KÖRÉNEK, ILLETVE HASZNÁLATÁNAK KORLÁTOZÁSA KÁRENYHÍTÉS ÉRDEKÉBEN

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

### 13.12. A SZOLGÁLTATÓ INTÉZKEDÉSE FELMONDÁSI IDŐ ALATT AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁRA OKOT ADÓ SZERZŐDÉSSZEGÉS MEGSZÜNTETÉSE ESETÉN

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

## 14. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

### 14.1. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE

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

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen vagy telefonon jelentheti be.

Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

### 14.2. A HIBABEJELENTÉS

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató a megszűnő vagy rossz műszaki minőségű műsort más műsorral helyettesíti,
- c) a műorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
- d) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- e) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

### 14.3. A BEJELENTETT VALÓS HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK IDŐTARTAMA

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentéstől számított 72 óra időtartamon belül kijavítani.

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

### 14.4. A HIBA KIJAVÍTÁSÁRA RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ IDŐ MEGHOSSZABBODÁSA

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

### 14.5. A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE

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

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

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

#### 14.6. A HIBABEJELENTÉS VISSZAIGAZOLÁSA

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

#### 14.7. AZ ELŐFIZETŐ ÉRTESTÉSE A HIBABEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁRÓL, ELHÁRÍTÁSÁRÓL

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 14.11. pontjában meghatározott kötbért fizet.

#### 14.8. AZ ELŐFIZETŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELESSÉGE A HIBAELEHÁRÍTÁS SORÁN

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 14.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetes értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

#### 14.9. HIBAELEHÁRÍTÁS AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK ESETÉN

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

#### 14.10. KISZÁLLÁSI DÍJ FIZETÉSE

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

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

#### 14.11. A SZOLGÁLTATÓ KÖTBÉR FIZETÉSE

A 14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- a) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

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

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

### **15.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI**

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

A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal biztosítja.

### **15.2. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK INTÉZÉSE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON**

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

### **15.3. HIBABEJELENTÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON**

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

### **15.4. AZ ELŐFIZETŐKTŐL SZÁRMAZÓ BEJELENTÉSEK, PANASZOK ÉS AZOK ALAPJÁN TETT INTÉZKEDÉSEK NYILVÁNTARTÁSA**

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

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza

a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,

b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,

c) a bejelentés, panasz rövid leírását,

d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként tartalmazza

f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,

g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),

h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

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

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

### **15.5. 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 13.6. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető 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 összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

#### 15.6. AZ ELŐFIZETŐNEK AZ ÁLTALA FIZETENDŐ DÍJ SZÁMLÁZÁSI ADATAIRA VONATKOZÓ KIMUTATÁS MEGISMERÉSÉRE BIZTOSÍTOTT LEHETŐSÉG

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat, az Előfizető napi felhasználását illetve 24 órás felhasználását részletező kimutatást.

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

#### 15.7. AZ ELŐFIZETŐ KÖTBÉRIGÉNY LEHETŐSÉGE KÉSEDELMES ÁTÍRÁS VAGY HIBAJAVÍTÁS ESETÉN

Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az átírást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.

Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

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

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában (különösen 14.2.a,-e, megjelölt esetekben).

#### 15.8. AZ ELŐFIZETŐ KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYÉNEK BEJELENTÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, KIVIZSGÁLÁSA

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

#### 15.9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEKBŐL EREDŐ KÖVETELÉSEK ELÉVÜLÉSI IDEJE

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje 5 év (1959 évi IV. törvény 324. § 1. bekezdés szerint), ugyanakkor a 2003 évi C törvény 143. § kimondja: (2) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### 15.10. AZ ELŐFIZETŐ KÖTELESSÉGE, FELELŐSSÉGE A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELE SORÁN

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

A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles –a Szolgáltatót terhelő, legalább hat hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni és kötbér mértékét meghaladó kárát jogosult érvényesíteni.

#### 15.11. A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE VIS MAJOR ESETÉN

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

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

#### 16.1. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI, KÖTBÉR MÉRTÉKE, EGYÉB IGÉNYEK ÉRVÉNYESÍTÉSI MÓDJA ÉS ELJÁRÁSA

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

#### 16.2. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE

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

- műsorcsomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított műsorok és a csomagban összesen szolgáltatott műsor darabszáma arányának szorzata, vagy
- fizető csatorna jellegű műsorszolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.

#### 16.3. DÍJCSÖKKENTÉS, KÖTBÉR

Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentésre és ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre is jogosult, a Szolgáltatónak az Előfizető részére kedvezőbbet kell alkalmaznia.

#### 16.4. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONYBÓL EREDŐ ESETLEGES JOGVITÁK RENDEZÉSE

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasz, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasz, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz esetén jogosult a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti Szarvasi Városi Bíróság kizárólagos illetékességét.

### 17. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

#### 17.1. A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁRA CSATLAKOZÓ VÉGBERENDEZÉSRE ÉS AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON TÚLI SZERELÉSRE SZÓLÓ ELŐÍRÁS

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelőségi tanúsítvánnyal (CE vagy H megfelelőségi jelölésű) rendelkező számítógépet csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak a Szarvasi Általános Informatikai Kft. szakemberével végeztesethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

#### 17.2. AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOT KÖVETŐ HÁLÓZAT-, ÉS A TULAJDONÁBAN ÁLLÓ VÉGBERENDEZÉSEK ÁLLAPOTÁÉRT ÉS KARBANTARTÁSÁÉRT

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

#### 17.3. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTOT KÖVETŐ HÁLÓZATRA ÉS VÉGBERENDEZÉSRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

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

Az Előfizető kötelessége arról gondoskodni, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet vagy más interfészt csakis a Szerződésben foglaltak szerint használják fel. Ha az Előfizető a lakásbiztosítása keretében a kábelmodemet, interfészt nem biztosítja a villámcsapás és annak másodlagos hatása ellen, akkor köteles a villámítás kezdetekor a végberendezést az erősáramú hálózatról és a kábeltelevízió hálózatról is fizikailag leválasztani.

A túlfeszültség következtében bekövetkezett kábelmodem, interfész javításának a költsége az Előfizetőt terheli.

#### 17.4. A VÉGBERENDEZÉS (SZÁMÍTÓGÉP) BEÜZEMELÉSE

A készülék beüzemelése – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes beüzemelés kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beüzemeléseket az Előfizető kérésére a Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti kiszállási és beüzemelési díj ellenében végzi el.

#### 17.5. A VEVŐKÉSZÜLÉK HIBÁJÁRA, VAGY ALKALMASSÁGÁRA VONATKOZÓ VITÁK ELDÖNTÉSE

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

#### 17.6. A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉHEZ HASZNÁLT HÁLÓZAT ÉS BERENDEZÉSEK ELLENŐRZÉSÉRE

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

### 18. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK ILLETVE A FELHASZNÁLÓNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGÉRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS

#### 18.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYILVÁNTARTOTT, ELŐFIZETŐRE VONATKOZÓ SZEMÉLYES ADATOK KÖRE

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 5. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

#### 18.2. FELVILÁGOSÍTÁSI KÖTELEZETTSÉG A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYILVÁNTARTOTT SZEMÉLYES ADATOKRÓL

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

#### 18.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYILVÁNTARTOTT ADATOK TÁROLHATÓSÁGÁNAK IDEJE

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizető tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

#### 18.4. AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSI NYILATKOZATÁVAL ELLENTÉTES ADATSZOLGÁLTATÁS

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

#### 18.5. A SZOLGÁLTATÓ ADAT- ÉS TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉGE

A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

### 19. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL AZ EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK ÉS FORGALMI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMI MÉRTEKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, EDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

### 19.1. A NEM RENDSZERES SZOLGÁLTATÁSOKÉRT KÉRT EGYSZERI DÍJAK

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **1. sz. mellékletek** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

### 19.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj.

### 19.3. A FOLYAMATOS ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJFIZETÉSI GYAKORISÁGA

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgy hónapot megelőző hónap 25. napjáig
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap 25. napjáig
- c) naptári féléves előfizetés esetén a harmadik hónap 25. napjáig
- d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap 25. napjáig esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

### 19.4. AZ EGYES DÍJAK FOGALMA

Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

### 19.5. KEDVEZMÉNYEK

A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

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

Akciós kedvezmény lehet:

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

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

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

### 19.6. ELJÁRÁS SZOLGÁLTATÁS CSOMAG MÓDOSÍTÁSAKOR, AKCIÓ MEGHIRDETÉSEKOR

Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb műsorcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

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

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

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

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött

előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

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

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

#### 19.7. A DÍJAK MEGFIZETÉSÉNEK ESEDÉKESSÉGE

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési és a rácsatlakozási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

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

- a) Készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában
- b) Készpénzzel a Szarvas és Vidéke Takarékszövetkezet Békésszentandrás és Csabacsüdi Fiókjában
- c) Az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal
- d) Csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi átutalás
- e) Átutalási megbízás alapján vállalkozási számláról az Előfizető átutalása.

#### 19.8. AZ ELŐFIZETŐI DÍJ MEGFIZETÉSE

Az Előfizető az esedékesség hónapját megelőző hónap 25-ig felkeresi a Szolgáltató Ügyfélszolgálatát, illetve a Szarvas és Vidéke Takarékszövetkezet Békésszentandrás és Csabacsüdi fiókjait és ez esedékes díjat kiegyenlíti. Ha az Előfizető az előfizetői díjat a tárgyhót megelőző hónap 25-éig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a díjtartozásról felszólító levelet küld az Előfizetőnek. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított 5 éven belül számlázhatja.

#### 19.9. AZ ELŐFIZETŐI DÍJ MEGFIZETÉSÉNEK ELLENŐRZÉSE, NYILVÁNTARTÁSA, AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA

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

#### 19.10. KÉSEDELMI KAMAT FELSZÁMÍTÁSA

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

#### 19.11. A TÉVESEN FELSZÁMÍTOTT ÉS BESZEDETT DÍJ VISSZAFIZETÉSE

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

#### 19.12. A KÉSEDELMI KAMAT MÉRTÉKE

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

#### 19.13. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL TELJESÍTETT BEFIZETÉSEK ELSZÁMOLÁSA

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

#### 19.14. VAGYONI BIZTOSÍTÉK

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. A vagyoni biztosíték mértéke az **1/b. sz. mellékletben** meghatározott mértékű lehet.

## 19.15. DÍJAK MEGHATÁROZÁSA ÉS ALKALMAZÁS ESETEI

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

### 19.15.1. ADMINISZTRÁCIÓS DÍJ

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

### 19.15.2. ÁTHELYEZÉSI DÍJ

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

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

### 19.15.3. ÁTÍRÁSI DÍJ

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

### 19.15.4. BELÉPÉSI DÍJ

A szolgáltatás igénybevétele érdekében lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

### 19.15.5. SZÜNETELTETÉS ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

### 19.15.6. ELÁLLÁSI DÍJ

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, köteles a szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

### 19.15.7. ELŐFIZETÉSI DÍJ

Előfizetési díj (műsorjel-elosztási szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. Egyéni előfizető 1 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet. Üzleti/intézményi előfizető a szerződött számítógép darabszám után meghatározott havi előfizetési, díjat tartozik megfizetni.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), szolgáltatott szolgáltatás csomagonként különbözik.

Az előfizetési, illetve jeltovábbítási díjak alapjául szolgáló szolgáltatás csomag-kiosztásokat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési, illetve jeltovábbítási díjakat a jelen ÁSZF **1/a. számú melléklete** tartalmazza.

### 19.15.8. ELŐFIZETŐ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR

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

### 19.15.9. FIZETÉSI FELSZÓLÍTÁS DÍJA

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

### 19.15.10. JELTOVÁBBÍTÁSI DÍJ

A szolgáltatás díjait az **1. sz. melléklet** tartalmazza. A szolgáltatáson belül a rádiózásról és televíziózásról szóló 1996. I. tv. által meghatározott szolgáltatások (kötelezően elosztandó közszolgálati magyar nyelvű műsorjelek - MTV1, MTV2, Duna TV, Kossuth,- Petőfi,- Bartók Rádió) elosztása a legalacsonyabb díjú programcsomagban történik, melyek elosztásáért a Szolgáltató előfizetési díjat nem számít fel. A közszolgálati műsorok vételének díjmentessége nem érinti a rendszer fenntartásának és karbantartásának, azaz a jeltovábbításnak a költségeit, melyért kizárólag az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű jeltovábbítási díj fizetendő és amelyen túlmenően a Szolgáltató többletdíjat az Előfizetőkkel szemben nem érvényesít.

### 19.15.11. SZÁMÍTÓGÉP BEÜZEMELÉSI DÍJ

Az Előfizető számítógép beüzemelése miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első elállítás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

A számítógép beüzemelési díj megfizetésétől a Szolgáltató eltekinthet.

#### 19.15.12. KIEGÉSZÍTŐ BELÉPÉSI DÍJ

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

#### 19.15.13. KIHELYEZETT HÍRKÖZLÉSI KÉSZÜLÉK HASZNÁLATI DÍJA

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

#### 19.15.14. KIHELYEZETT HÍRKÖZLÉSI KÉSZÜLÉK MEGTÉRÍTÉSI DÍJ

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési készülék elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető kihelyezett hírközlési készülék megtérítési díjfizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési készülék megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

#### 19.15.15. KIHELYEZETT HÍRKÖZLÉSI KÉSZÜLÉK LETÉTI DÍJ (ÓVADÉK)

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési készülékek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési készüléket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az előfizető kihelyezett hírközlési készülék letéti díjat (óvadékot) köteles fizetni a szolgáltató részére.

A letéti díjat (óvadékot) a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnéskor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, ebben az esetben a letéti díj (óvadék) összege a kár megtérítésére felhasználható. A letéti díj (óvadék) összege a kihelyezett hírközlési készülékeként eltérő.

A Szolgáltató a letéti díj (óvadék) megfizetésétől eltekinthet.

#### 19.15.16. KISZÁLLÁSI DÍJ

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivétel ez alól, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza.

#### 19.15.17. SZOLGÁLTATÁS MÓDOSÍTÁSI DÍJ

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

#### 19.15.18. RÁCSATLAKOZÁSI DÍJ

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.

#### 19.15.19. TOVÁBBI VÉTELI HELY DÍJA

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles.

#### 19.15.20. VISSZAKAPCSOLÁSI DÍJ

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

#### 19.15.21. VIZSGÁLAT DÍJA

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

## 20. A FELÜGYELETI SZERV CÍME TELEFONSZÁMA

### 20.1. A FELÜGYELETI SZERVEK MEGJELÖLÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI

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

## 20.2. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK HELYE SZERINT ILLETÉKES SZERVEZETEK

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

## 21. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

### 21.1. MEGTEKINTHETŐ KÖZZÉTÉTEL, DÍJ ELLENÉBEN TÖRTÉNŐ MÁSOLAT KÉSZÍTÉSE

A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részéről kérésre másolatot készít az **1/b. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

### 21.2. ÁSZF A SZARVASI ÁLTALÁNOS INFORMATIKAI KFT. INTERNETES HONLAPJÁN

A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az internetes honlapján <http://www.szarvasnet.hu> mindenki számára megtekinthetően közzéteszi

Sinkovics Mihály  
ügyvezető igazgató